



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

**“CARENCIA EN BUENAS PRÁCTICAS LABORALES
AFECTA AL VALOR PÚBLICO EN COLABORADORES
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA-
AREQUIPA-2020”**

PRESENTADA POR

BACH. PASCUAL ELFER ESPINOZA TINTA

ASESOR

MAG. JORGE ERIK BUSTINZA ORIHUELA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

MOQUEGUA – PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESÚMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	1
1.2. Definición de problema.....	5
1.2.1. Interrogante General.....	5
1.2.2. Interrogantes Específicas.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.	6
1.3.1. Objetivo General.	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.5. Variables. Operacionalización.	7
1.5.1. Variable Independiente.	7
1.5.2. Variable Dependiente.....	7
1.5.3. Operacionalización de variables.....	7

1.6. Hipótesis de la investigación.....	8
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.	10
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	10
2.1.2 Antecedentes internacionales	12
2.2. Bases teóricas.	13
2.2.1. Buenas prácticas laborales en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma.	13
2.2.2. Concepto de Buenas Prácticas.....	13
2.2.3. Buenas prácticas en la Municipalidad Distrital de Cayma.....	16
2.2.4 Atención al cliente.....	16
2.2.5. Calidad.	18
2.2.6. La satisfacción es la calidad total.	19
2.2.7. Las Buenas Prácticas de Gestión.....	20
2.2.8. Importancia de las Buenas Prácticas de Gestión.....	21
2.2.9. Las Buenas Prácticas de gestión y los recursos humanos.	23
2.3. Dimensiones de las Buenas Prácticas de Gestión	24
2.4. Valores Públicos.	27
2.4.1. Fuentes del valor público.	28
2.4.2. Valor creado por los servicios.	28
2.4.3. Valor creado por los resultados (impacto).	29
2.4.4. Valor creado por la confianza y la legitimidad.	29
2.3. Marco conceptual.....	32

CAPÍTULO III	35
MÉTODO.....	35
3.1. Tipo de investigación.....	35
3.2. Diseño de la investigación	36
3.3. Población y muestra.....	38
3.3.1. Población	38
3.4. Técnicas y recolección de datos.....	38
3.4.1. Entrevista	39
3.4.2. Instrumentos	39
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.....	39
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
4.1. Presentación de resultados por variables.....	40
4.2. Comprobación de hipótesis de la investigación.....	65
4.3. Discusión de resultados.....	66
CAPÍTULO V	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. CONCLUSIONES	74
5.2. RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Operacionalización	8
Tabla N° 2. ¿Ud. considera que un aspecto importante en las buenas prácticas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al público?	41
Tabla N° 3. ¿Ud. Estima que una buena atención al público es el ABC, de las buenas prácticas laborales?	42
Tabla N° 4. ¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se está aplicando una buena práctica laboral?	43
Tabla N° 5. ¿Ud. Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la cortesía en trato al público?	44
Tabla N° 6. ¿Ud. Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la amabilidad en trato al público?	45
Tabla N° 7. ¿Ud. Estima que una expresión en la buena práctica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?.....	46
Tabla N° 8. ¿Ud. Considera que un aspecto importante donde se trasluce la buena práctica laboral, es que exista celeridad en el trámite que realizan los ciudadanos?	47
Tabla N° 9. ¿Ud. Está de acuerdo que un indicativo que no se está respetando la buena práctica laboral es la modorra en el trámite que realizan los ciudadanos en la Municipalidad?.....	48
Tabla N° 10. ¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas prácticas laborales, es el factor corrupción?.....	49
Tabla N° 11. ¿Ud. Considera que el valor público es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?	50
Tabla N° 12. ¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?.....	51
Tabla N° 13. ¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?	52

Tabla N° 14. ¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?	53
Tabla N° 15. ¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?.....	54
Tabla N° 16. ¿Ud. Considera que el valor publico es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?	55
Tabla N° 17. ¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas practicas laborales, es el factor corrupción?.....	56
Tabla N° 18. ¿Ud. Esta de acuerdo que un indicativo que no se esta respetando la buena practica laboral es la modorra en el tramite que realizan los ciudadanos?	57
Tabla N° 19. ¿Ud. Considera que un aspecto importable donde se trasluce la buena practica laboral, es que exista celeridad en el tramite que realizan los ciudadanos?	58
Tabla N° 20. ¿Ud. Estima que una expresión en la buena practica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?.....	59
Tabla N° 21. ¿Ud. Esta de acuerdo que una forma de manifestación de la buena practica laboral es la amabilidad en trato al publico?	60
Tabla N° 22. ¿Ud. Esta de acuerdo que una forma de manifestación dela buena practica laboral es la cortesía en trato al publico?	61
Tabla N° 23. ¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se esta aplicando una buena practica laboral?	62
Tabla N° 24. ¿Ud. Estima que una buena atención al publico es el ABC, de las buenas practicas laborales?	63
Tabla N° 25. ¿Ud. Considera que un aspecto importante en las buenas practicas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al publico?	64
Tabla N° 26. Comprobacion de la pruebas de chi-cuadrado.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. ¿Ud. considera que un aspecto importante en las buenas prácticas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al público?.....	41
Figura N° 2. ¿Ud. Estima que una buena atención al público es el ABC, de las buenas prácticas laborales?	42
Figura N° 3. ¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se está aplicando una buena práctica laboral?	43
Figura N° 4. ¿Ud. Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la cortesía en trato al público?	44
Figura N° 5. ¿Ud. Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la amabilidad en trato al público?	45
Figura N° 6. ¿Ud. Estima que una expresión en la buena práctica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?	46
Figura N° 7. ¿Ud. Considera que un aspecto importante donde se trasluce la buena práctica laboral, es que exista celeridad en el trámite que realizan los ciudadanos?.....	47
Figura N° 8. ¿Ud. Está de acuerdo que un indicativo que no se está respetando la buena práctica laboral es la modorra en el trámite que realizan los ciudadanos en la Municipalidad?.....	48
Figura N° 9. ¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas prácticas laborales, es el factor corrupción?	49
Figura N° 10. ¿Ud. Considera que el valor público es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?.....	50
Figura N° 11. ¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?	51
Figura N° 12. ¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?.....	52

Figura N° 13. ¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?.....	53
Figura N° 14. ¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?	54
Figura N° 15. ¿Ud. Considera que el valor publico es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?.....	55
Figura N° 16. ¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas practicas laborales, es el factor corrupción?	56
Figura N° 17. ¿Ud. Esta de acuerdo que un indicativo que no se esta respetando la buena practica laboral es la modorra en el tramite que realizan los ciudadanos?.....	57
Figura N° 18. ¿Ud. Considera que un aspecto importable donde se trasluce la buena practica laboral, es que exista celeridad en el tramite que realizan los ciudadanos?.....	58
Figura N° 19. ¿Ud. Estima que una expresión en la buena practica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?	59
Figura N° 20. ¿Ud. Esta de acuerdo que una forma de manifestación de la buena practica laboral es la amabilidad en trato al publico?	60
Figura N° 21. ¿Ud. Esta de acuerdo que una forma de manifestación dela buena practica laboral es la cortesía en trato al publico?	61
Figura N° 22. ¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se esta aplicando una buena practica laboral?	62
Figura N° 23. ¿Ud. Estima que una buena atención al publico es el ABC, de las buenas practicas laborales?	63
Figura N° 24. ¿Ud. Considera que un aspecto importante en las buenas practicas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al publico?.....	64

RESÚMEN

La presente investigación titula “**CARENCIAS EN BUENAS PRÁCTICAS LABORALES AFECTA AL VALOR PÚBLICO EN COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA AÑO 2020**”, para lo cual se planteó como objetivo principal determinar relación entre las carencias en las buenas Prácticas Laborales y el Valor Público desde el punto de vista jurídico en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma, se utilizó la metodología de investigación de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – correlacional, asimismo se planteó como hipótesis que existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente, posteriormente se obtuvieron los resultados de investigación en donde se halló una significancia de 0.000, menor a 0.05, finalmente se concluye que se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente, toda vez que si bien la Municipalidad cuenta con normativa que contempla la ética profesional, empero, se tiene que la mayoría de los colaboradores que prestan el servicio en la Municipalidad, no tienen la idea y la importancia de las Buenas Prácticas laborales que debe llevar un buen funcionario o colaborador.

Palabras clave: Buenas Prácticas Laborales, Valor Público, Ética, Administración Pública.

ABSTRACT

The present investigation is entitled "Relationship between the deficiencies in good Labor Practices and Public Value from the legal point of view in the collaborators of the District Municipality of Cayma year 2020", for which the main objective was to determine the relationship between the deficiencies in good Labor Practices and Public Value from the legal point of view in the collaborators of the District Municipality of Cayma, the descriptive research methodology, quantitative approach, non-experimental - correlational design was used, it was also raised as a hypothesis that there is a significant relationship between the deficiencies in good labor practices with the Public Value in the collaborators of the District Municipality of Cayma in an effective and efficient manner, later the results of the investigation were obtained where a significance of 0.00 was found, less than 0.05 , finally it is concluded that it is rejected the null hypothesis, for which there is a significant relationship between the deficiencies in good labor practices with the Public Value in the collaborators of the District Municipality of Cayma in an effective and efficient manner, since although the Municipality has regulations that contemplate professional ethics, however, is that most of the employees who provide the service in the Municipality, do not have the idea and the importance of the Good Labor Practices that a good official or collaborator should have.

Keywords: Good Labor Practices, Public Value, Ethics, Public Administration.

INTRODUCCIÓN

Cuando hacemos referencia acerca de las Buenas Prácticas Laborales estamos refiriéndonos a la moral, Ética de los Valores, donde la responsabilidad de colaborar con la entidad, como en la propia sociedad, debe estar satisfecho, como la buena administración pública y esto a su vez , se debe reflejar en el Valor Público, sin embargo, se ha venido observando que un sector de los colaboradores Administrativos, vulneran estas Buenas Prácticas laborales, debido a los niveles de corrupción, a la falta de una formación profesional, por el contrario, hay una carencia y que esta desmerece al Valor Público, en el cual es entendido en “todos aquellos valores que las personas y las organizaciones voluntarias de personas atribuyen al Estado y a la sociedad, por encima de su propio bienestar personal, y que pretenden realizar mediante la actividad individual o colectiva, cívica o política”(Moore, 2006).

Se ha formulado una interrogante general: ¿Cuál es la relación entre las Buenas Prácticas Laborales y del Valor Público desde el punto de vista jurídico, en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma 2020?, de ésta, se ha disgregado interrogantes específicas que son las siguientes: 1. ¿Cómo es la situación del desenvolvimiento que se viene dando las Buenas Prácticas Laborales en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma el año 2020?; 2. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma, en el año 2020?; 3. ¿Cómo se da la relación de las Buenas prácticas en la confianza y legitimidad con el Valor Público de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma 2020?.

Así también se ha confeccionado objetivos, los que hemos clasificado en Objetivo General y Específicos, en cuanto al Objetivo general tenemos: Determinar la relación entre las Buenas Prácticas Laborales y el Valor Público, desde el punto de vista jurídico en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma 2020, y como Objetivos Específicos tenemos: 1. Diagnosticar la situación del desenvolvimiento que se viene dando las Buenas prácticas laborales en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma en el año 2020; 2. Establecer el

nivel de conocimiento del Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma año 2020; Establecer la relación de las Buenas prácticas en la confianza y legitimidad con el valor público de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma 2020.

Hemos formulado la presente hipótesis: “Existe una relación significativa entre las Buenas Prácticas Laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma, de manera eficaz y eficiente”.

Se ha planteado como Variable Independiente: Buenas Prácticas Laborales, y como Variable Dependiente: Valor Público.

Nuestro trabajo de investigación, se encuentra estructurado en importantes capítulos: El primer capítulo, está relacionado con el problema de la investigación que se encuentra acompañado de la descripción de la realidad problemática, definición, objetivos, justificación, variables e hipótesis de la investigación. El Segundo Capítulo, está enfocado en el desarrollo del Marco Teórico que agrupa los aspectos de los antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas y Marco Conceptual; el Capítulo Tercero, está relacionado con el Método, donde se plantearon el desarrollo del tipo, diseño, población y muestras técnicas e instrumentos, técnicas y procedimientos y análisis de datos; el Capítulo Cuarto, es la Presentación y el Análisis de los Resultados, donde se efectuó la presentación de los resultados, la contrastación de la hipótesis y la discusión de los resultados; el Capítulo Quinto, consta la presentación de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

En el desenvolvimiento de las acciones llevadas a cabo en las distintas entidades del Estado, donde se desarrolla la Administración de la Gestión Pública, se viene motivando de manera muy superficial acerca del desarrollo de las Buenas Prácticas, donde todo Servidor Público o Privado, deben ser concientizados, de acuerdo a los Principios de la Organización Internacional de Trabajo, que considera que debe haber una defensa, respeto y fundamentación en los derechos de los trabajadores.

Considerando si todas las organizaciones son de servicio, productivas o transformadoras, los colaboradores deben ser evaluados en la categoría Promoción, con igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminación por creencias, discapacidad, vulnerabilidad económica, raza, grupo de género e igualdad. Eliminar las peores formas de trabajo infantil y trabajo forzoso; la Prevención de riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional, Agresión Sexual y Hostilidad en el lugar de trabajo.

“Otras categorías evaluadas incluyen promover y respetar la libertad sindical, prestar atención a los trabajadores y sus canales de participación en la gestión de la empresa; gestionar la eficiencia de los salarios, las políticas salariales y los beneficios de los trabajadores; promover el equilibrio trabajo -

familia; prevenir evitando el despido y la preparación para la jubilación. El desarrollo profesional y el acceso a la formación, también promueve el trabajo ordenado con clientes y proveedores” Gestión, (2018 p.3)

Pero este término, tiene su propia evolución histórica, que se dio impulso después de la II Guerra Mundial, donde se establecería dos vertientes: Los del círculo de calidad y el sistema socio técnico que orienta las buenas prácticas a trabajar en equipo y que poco a poco, empezaron a dar lugar a ser grupos semiautónomos (Begazo Ponce de León, 2018), sin embargo, esto desde el punto de vista Administrativo, pero en el lado jurídico, se da en una perspectiva de principios, de ética que la persona debe reflejar, las Buenas Prácticas en el cumplimiento de la ley.

Pese a que, en el mundo globalizado, los Estados vienen tomando su atención sobre la importancia de las buenas prácticas, en el cual comprendemos este concepto como un calificativo al cual se llega después de un juicio de valor, sobre los méritos o aportes que nos deja una determinada iniciativa.

Su identificación se convierte en un proceso de evaluación necesario, porque cualquier comportamiento intencional tiene en cuenta las metas a alcanzar. Esta estrecha relación entre buenas prácticas y evaluación sugiere que los motivos y razones del proceso de evaluación deben ser revisados para encontrar la especificidad que da sentido al proceso de selección de buenas prácticas de prevención del delito, basadas en estos fundamentos en el futuro.

En nuestro caso el enfoque se encuentra en la Gestión Pública, donde se viene gestando en una de las Instituciones, que es el Gobierno Local o Municipalidad, donde dicho Organismo, en la Ley General de Municipalidades, no se halla ningún articulado referente a las buenas prácticas, a las que deberían ser sometidos los colaboradores, conocidos comúnmente como: Funcionarios, Empleados y Obreros, quienes constantemente están en contacto con los

Usuarios, y que muchas veces cometen una serie de acciones negativas, que son cuestionadas en parte por la sociedad.

Además, la Comunidad Internacional ha llegado a la conclusión de que para que una política o acción urbana sea considerada digna del título de "Mejor Práctica", debe cumplir, como mínimo, con todas las siguientes características:

Tiene un impacto comprobado y real para mejorar las condiciones de vida de la comunidad.

Es el resultado de la cooperación entre los distintos sectores que trabajan y viven en la ciudad: Administración, ciudadanos a través de Asociaciones y Sector Privado en general.

Ser social, cultural, económica y ambientalmente sustentable.

Contribución al fortalecimiento comunitario y la capacidad organizativa.

Preste especial atención a abordar los problemas de exclusión social, ya sea de género, cultura, etnia o economía. Hernández (2005, pág.16)

Desde otro punto de vista "Buenas Prácticas" deben estar asociados con el "Valor Público", se sabe que no solo se tiene un derecho, sino una obligación, con las personas que son responsables de la administración pública, porque su propio trabajo por el fondo general, similar a los que van a ser habitados, el inicio debe centrarse en lo general y específico para los sectores más deprimidos y no en otros fines, al menos cuando los denominados "otros fines" posponen y bajan los Acabados que contienen funciones comunes.

De acuerdo a nuestra percepción directa en el desenvolvimiento de la Municipalidad Distrital de Cayma, se ha observado una serie de problemas desde conflictos interpersonales hasta niveles de corrupción, además, un sector del personal no tiene la idea acerca de la importancia de las Buenas Prácticas en relación con el Valor Público, existe un desconocimiento casi total, donde la Gestión Pública, especialmente dentro del Derecho Municipal, debe

contemplar y dar énfasis sobre las Buenas Prácticas de los colaboradores y ésta a su vez, recaiga al Valor Público.

De otro lado, agregamos que dentro del contexto de la Administración Pública, un servidor del Estado, debe asumir con responsabilidad, la buenas prácticas como el cumplimiento de sus responsabilidades generales y específicas de su puesto, con la finalidad de evitar algún despido de parte del empleador, en otros casos, que provoca zozobra en las relaciones humanas, para ello debe tener comportamiento y actitud positiva, debe practicar los valores y la ética en la institución a la que presta su servicio, al mismo tiempo, cuando nos referimos al valor público, los individuos obtienen ventajas por el consumo de servicios públicos de forma análoga, a los beneficios obtenidos por el consumo de servicios obtenidos del sector privado. Cepal (2017 p. 1). De ahí también, el Estado ha tratado de buscar la relación entre Estado y Ciudadano, en base a la confianza y legitimidad.

A esto agregamos, que el Estado Peruano a través del Ministerio de Trabajo, invita a Concurso a las Empresas a participar en las categorías que a continuación se dan a conocer, las condiciones en las que pueden participar las empresas son:

Promociones de las igualdades acerca de oportunidades a través de los hombres y las mujeres, sin discriminación de credo, discapacidades, condiciones económicas, raza, sexo y la igualdad que esté constituido por grupo vulnerables.

La erradicación del trabajo infantil.

Prevenir riesgos de seguridad y salud ocupacional, agresiones sexuales y hostilidad en el lugar de trabajo.

Promoción y respeto a la libertad sindical, con atención a los trabajadores y participación en la gestión de la empresa.

Eficiencia en las gestiones acerca de las retribuciones, políticas salariales y los beneficios a los trabajadores.

Promoción del equilibrio trabajo familia.

Prevenir, organizar el trabajo y prepararse para el año jubilar.

Desarrollo profesional y acceso a la capacidad.

Promociones del trabajo organizado con clientes y proveedores Capital (2020, p. 27)

Programas como el mercado móvil "Chacra a la Olla", medidas preventivas en los mercados, plataforma, "compra en tu barrio", soluciones higiénicas en el traslado, "albergue para todos", "casa de la mujer", adopción de carriles, formaciones, clases y cursos virtuales, fueron anunciados por los Gobiernos Locales.

1.2. Definición de problema.

1.2.1. Interrogante General.

¿Cuál es la relación entre las carencias en las buenas laborales y del valor público, desde el punto de vista jurídico, en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma año 2020?

1.2.2. Interrogantes Específicas.

1. ¿Cómo es la situación del desenvolvimiento que se viene dando las Buenas prácticas laborales en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma año 2020?

2. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma año 2020?

3. ¿Cómo se da la relación de las Buenas prácticas en la confianza y legitimidad con el Valor Público de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma año 2020?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar relación entre las carencias en las buenas Prácticas Laborales y el Valor Público desde el punto de vista jurídico en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma año 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar la situación del desenvolvimiento que se viene dando las Buenas prácticas laborales en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma año 2020.

2. Establecer el nivel de conocimiento del Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma 2020.

3. Establecer la relación de las Buenas prácticas en la confianza y legitimidad con el valor público de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma 2020.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El trabajo debe concentrarse en las acciones y procesos para fortalecer la creación de controles predictivos, para una fuerza de trabajo eficiente, y para producir mejores resultados. Esto permitirá que el trabajo tenga en cuenta las características clave del servicio prestado por los organismos públicos en el Distrito de Cayma.

Respecto a las limitaciones de la investigación actual, referencias al estudio de material bibliográfico; sin embargo, no hubo barreras que afectaran el desarrollo, por el contrario, los costos económicos incurridos fueron írritos en el presente estudio.

De otro lado, en cuanto a la justificación práctica, que si se lleva a cabo una sensibilización en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma acerca de las buenas prácticas y su relación con el valor público, se

considera, que la administración pública tendría mejores éxitos, en cuanto a su desempeño laboral.

De acuerdo a la justificación Metodológica, se debe aplicar nuevas estrategias en lograr nuevos resultados, con el uso de un cuestionario bajo una óptica del Derecho.

Es factible llevar a cabo esta investigación, debido a que los colaboradores de dicha entidad pública, están prestos en colaborar y participar activamente en la investigación.

Finalmente, es importante o relevante esta investigación, debido a que va contribuir en reajustar acerca de las Normatividades de la Ley Marco, si el personal es competitivo para las labores, sin caer en los despidos arbitrarios.

Respecto a la importancia de esta investigación, que todo servidor del Estado debe demostrar uno de los aspectos que está relacionado con la axiología, que son los valores y que esté relacionado con el Valor Público, debido a que, en la actualidad, se ha perdido de manera sustancial en gran parte de la sociedad, debido a que el valor público al haberse desarrollado de manera sostenible, entonces de manera inherente, provocará en los servidores o colaboradores un cambio de actitud positiva.

1.5. Variables. Operacionalización.

1.5.1. Variable Independiente.

Carencia en Buenas Prácticas Laborales

1.5.2. Variable Dependiente.

Valor Público.

1.5.3. Operacionalización de variables.

Tabla N° 1.*Operacionalización*

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Existe una relación significativa entre las buenas prácticas laborales con el valor público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente.	INDEPENDIENTE	Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al público.
	Carencia en Buenas Prácticas Laborales		<ul style="list-style-type: none"> • Buena atención • Mala atención • Cortesía. • Amabilidad • Información adecuada. • Celeridad en el trámite. • Modorra en el trámite. • Corrupción.
	DEPENDIENTE	Valor	<ul style="list-style-type: none"> • Valor grado de servicios • Valor creado de resultados • Valor creado de confianza
	Valor Público		

Elaboración propia

1.6. Hipótesis de la investigación.

Ha : Existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente.

H0 : No existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedentes nacionales

Merino (2021), en su tesis titulado “Buenas prácticas online de comunicación interna durante la pandemia en Perú: el caso de dos empresas de servicios y una empresa industrial”, tesis presentado para obtener el Título Profesional de Licenciada en Comunicación de la Universidad de Lima, en el cual se plateo como objetivo principal analizar las Buenas prácticas online de comunicación interna durante la pandemia en Perú, para lo cual se utilizó la metodología de investigación de tipo descriptivo, enfoque cualitativo, en la investigación se determinó que las buenas prácticas son prioritarias respecto a la conexión con los empleados mediante iniciativas con la finalidad de mantenerlos con novedades organizacionales y a efectos de propiciar el bienes de los trabajadores en el entorno laboral, asimismo se determinó que el rol de los gerentes para promover las buenas prácticas de comunicación son esenciales.

Madrid (2011), en su investigación desarrollada, “Estudio de Buenas Prácticas en los compradores del Sector Público, presentada a la Pontificia Universidad Católica del Perú” tesis presentada para obtener

el Título Profesional de Licenciado en Gestión de la Pontificia Universidad Católica del Perú, de la investigación realizada se llegó a la conclusión de que en el sector público se atraviesa una serie de reformas encaminadas a mejorar la gestión operativa, algunas de las cuales tienen más éxito que otras. En este sentido, el Capítulo 1 presenta, la gestión operativa como uno de los ejes principales que orienta la reforma, y por otro, las áreas de gestión y procedimientos internos relacionados que permiten implementar la reforma. que, hoy, el Estado es el centro. Gestión de Contratación Pública, resultado de una de las reformas emitidas y que tendrá un impacto significativo en el sector público, por el monto de impuestos que se cobrará al proceso de Contratación y el alto nivel de corrupción en algunos espacios frente al resto. Para ello, los capítulos I y capítulo III, las principales características del sistema de contratación pública, sus diferencias con otros sistemas de contratación utilizados por el sector público y las principales desventajas asociadas que atraviesa.

Refiere Bazan y Robles (2018), en su investigación desarrollada, “El control previo y la creación del valor público en las instituciones públicas del Distrito de Yanacancha periodo 2018”, tesis presentado para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para lo cual se planteó como objetivo principal Conocer de qué manera el control previo influye en la creación del valor público en las instituciones públicas, en la investigación se utilizó la metodología de investigación de tipo descriptivo, posteriormente se llegó a los siguientes resultados; mostrado en la Universidad de Alcides Carrión, el desarrollo se plantea a continuación en cuanto a cuestiones de calidad. ¿Cómo afectará el control de pronóstico la creación de Valor Público en las instituciones públicas? El control de proyecciones afectará la creación de valor

público en las instituciones públicas. La conclusión es que el control de proyecciones es importante para la creación de valor público, que recaerá en una buena gestión pública.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Gonzales (2017), en su investigación desarrollada; “Evaluación del Estado de implementación de Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) en Servicios de Alimentación Colectivos de Cuarteles de Carabineros de Chile”, investigación que tiene como objetivo principal realizar un diagnóstico del estado de implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura, por parte de empresas de la cadena de suministro y manipuladores de alimentos privados institucionales, posteriormente se obtuvo los resultados de investigación en donde se determina que el sistema de alimentación, que cubre una variedad de barrios, los beneficiarios son más de 24.000 empleados, lo que incluye el 45% de las asignaciones personales del país.

Medina (2003) en su investigación desarrollada; “Procesos y creación de valor público, los informes analíticos, presentados en el contexto de la investigación de la Universidad Ramón Llull, la productividad y la creación de valor, deben ser las principales prioridades de la gestión pública”. El resultado es una mayor comprensión y tratamiento del sector privado y en general, no un concepto que oriente las actividades del gobierno, considerando al sector infraestructura de manera congénita, cuyo rol fundamental es regular las interacciones entre agentes económicos, sociedad civil y organizaciones. Esta conceptualización ha comenzado a cambiar y este trabajo está escrito en esta dirección: La actividad gubernamental, puede guiarse por la productividad y crear valor público. Si bien el análisis de la productividad difiere entre el sector público y el privado, no es exclusivo de este último. Respetando el valor, el objetivo de ser un

Gerente Público es crear Valor Público, al igual que una persona, crea valor personal. Se crea valor público en una variedad de actividades que abarcan el ámbito de la gestión pública, para realizar estas tareas: aseos, creación de protección y seguridad social, etc. Esto incluye un análisis del proceso de asignación de recursos de costos (incluido el uso de la autoridad) y una evaluación del valor creado. Requiere reflexionar sobre un sistema de representación que nos permita elegir qué es valioso y qué es importante.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Buenas prácticas laborales en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma.

En el presente subtítulo vamos a dar respuesta teórica a la interrogante que hemos planteado que dice: ¿Cómo es la situación del desenvolvimiento que se viene dando las Buenas Prácticas Laborales en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma en el año 2020?, en ese sentido veremos conceptos previos sobre buenas prácticas, tenemos:

2.2.2. Concepto de Buenas Prácticas

Por lo tanto, para lograr los objetivos establecidos en este estudio, es mejor realizar una investigación sobre el concepto de “buenas prácticas”. Por otro lado, es importante enfatizar que, si se entiende el significado de una expresión en español, por un lado, el adjetivo “bueno”, tiene una connotación positiva o una característica deseada cuando la palabra “práctica” “indica una forma particular de hacer las cosas.

Entonces, puede decirse que el término se dirige básicamente a comportamientos que poseen valores positivos que deberían ser suficientes para poder hacer el resultado esperado. Por cierto, en el entorno inglés en el cual la expresión de la que hablamos

primordialmente es el mismo término, superiores prácticas, principalmente se entiende que la expresión tiene relación con un procedimiento identificado de hacer negocios o conceder servicios de forma correcta.

En cuanto al concepto de "Buenas Prácticas", Cámara Arroyo destacó:

“(…) Su origen y desarrollo se encuentra en la política empresarial (donde se hace la expresión de buenas prácticas) se fundamenta en el auge del sistema capitalista, y se utiliza claramente en este sentido como calificación de cualquier actividad que ofrece buenos resultados en el contexto en el que se utiliza, por lo que la búsqueda de resultados es ciertamente efectiva y eficiente en el rango referido como determinar si el término se cumple”.

En este sentido, también debe enfatizar que existen oportunidades que se han discutido si reflejará el concepto de “Buenas Prácticas” o, mejor aún, de “mejores prácticas”. Más que la corrección gramatical en este sentido, o las dificultades que puedan surgir en la remoción de limitaciones conceptuales precisas, por lo tanto, se puede llamar una práctica general, pretendiendo permitir la eficiencia en los procesos de negocio, produciendo casos, así como efectos colaterales, (buscados o no). proyectado principalmente para lograr el bienestar de la comunidad que está relacionado, directa o indirectamente, con la práctica prevista.

Sin embargo, el primero es importante reafirmar que no se puede considerar ninguna práctica y, a todos los efectos, la “Buena Práctica”.

En efecto, el American Center for Productivity and Quality en este sentido enfatiza que ninguna práctica es necesariamente buena para

todos los casos y, en este contexto, las historias prácticas deben entenderse como “aquellas que producen resultados superiores, sistemas seleccionados”, proceso y juzgado como un ejemplo, así como o demostrado con éxito"

Otra definición de Buenas Prácticas se refiere a las acciones tomadas por la ciudad para controlar y / o participar en alguna etapa del desarrollo del proyecto de infraestructura.

Puede ser antes, durante o después de la ejecución y más que los resultados obtenidos, valor radical, cuando la acción de los mecanismos de control ciudadano.

Algunos ejemplos son: Realizar solicitudes de información, solicitar audiencias con funcionarios / funcionarios gubernamentales o encargados de proyectos de infraestructura, participar en audiencias públicas, presentar denuncias, movilización y más.

Ciudadanos al día, (2014) A partir del año 2005, el Premio a las Buenas Prácticas en Administración Pública fue el espacio para reconocer, dar a conocer e impulsar las ocupaciones y proyectos eficientes, exitosos e innovadores desarrollados en las entidades públicas con el objetivo de servir cada vez mejor al habitante. Después de 10 años vemos una administración pública distinta, dirigida cada vez más al habitante, atreviéndose a innovar y a convertirse en mejores.

Este 2014, CAD Habitantes al Día, con la ayuda de la Defensoría del Pueblo, la Universidad del Pacífico y el Conjunto El Negocio, lanza la décima versión e invitó a Ud. a participar de esta competencia y demostrar los resultados alcanzados para mejorar la calidad de vida de los habitantes, gracias al esmero y dedicación de su administración (Ciudadanos al día, 2014).

2.2.3. Buenas prácticas en la Municipalidad Distrital de Cayma.

Es lamentable verificar que las buenas prácticas no se vienen desarrollando en forma óptima en la Municipalidad Distrital de Cayma:

- Atención al cliente: Desde la atención al cliente, es deficiente pues, no orientan correctamente al administrado, en las indagaciones que solicitan.

- Información deficiente: No se transmite información correctamente, desde mesa de partes, o la oficina de información, generando incertidumbre en los administrados.
- Calidad del servicio: La calidad del servicio no es bueno, los colaboradores Municipales en oficina no brindan un buen trato a los administrados, generando malestar.

2.2.4 Atención al cliente

Uno de los elementos importantes en una correcta práctica en referencia a las buenas prácticas, es precisamente la atención al cliente, en ese sentido es pertinente ver la definición de la atención al comprador o administrado y la calidad es la integridad de particularidades y propiedades de un producto o servicio, que influye sobre su capacidad de satisfacción de determinadas necesidades y además, son cambiantes exactas y medibles, y que las diferencias en calidad, reflejan diferencias en proporción de cualquier atributo del producto o servicio.

Sin embargo, la motivación se adecúa muchísimo más, una vez que se usan estas herramientas en algunas organizaciones y se consigue la satisfacción del comprador. Los clientes o administrados, permanecen en mejor postura ahora podrán equiparar, evaluar y elegir productos o servicios en forma crítica según su costo total, calidad, atención al comprador, costo y facilidad de mantenimiento.

Las solicitudes del consumidor y en nuestro caso los administrados, y los cambios tecnológicos dinámicos, han abierto mercados nuevos enormemente continuos.

La atención al comprador, al cliente o al administrado y la calidad de los bienes o servicios, ya se pueden ofrecer por hecho.

Hasta las industrias que han realizado monopolio de la demanda en los mercados nacionales, ahora tienen que afrontar la competencia extranjera. La atención al comprador o al vecino administrado o en las organizaciones nacionales, ha mejorado de manera enorme y en forma asombrosa.

Las tendencias clásicas de los productos o servicios hacia la calidad y atención al comprador o administrado, fueron calificadas de inadecuadas y actualmente las vienen reemplazando, superiores herramientas y técnicas administrativas.

El veloz incremento del sector de servicios, además ha introducido perspectivas novedosas a la gestión de la calidad. La relación entre empleados y consumidores o administrados es más crítica en esta organización, como consecuencia de eso, la velocidad y capacitación de personal de servicios, están afectando la calidad del servicio proporcionado, debido a que, efectuando una medición de satisfacción al comprador, sabremos exactamente cuánto la velocidad y la capacitación de nuestro personal, a mejorado.

El proceso de información representa un elemento de trabajo que efectúan las organizaciones de servicios, y necesita consideraciones especiales de calidad. La atención al comprador o administrado y la calidad ganan mercado. Solo los consumidores satisfechos repetirán peticiones y harán su primera elección entre los bienes y servicios de una compañía que aplica a cabalidad dichos conceptos.

Al final, la definición basada en que el costo se define como la calidad y la atención al comprador o administrado en términos de precios y costo; un producto de calidad y buena atención a los consumidores, se dará preferencia, así como el apego a reglas y un precio aceptable.

2.2.5. Calidad.

La calidad es importante, pues, en la práctica de la actividad municipal, es fundamental recalcar que los Municipios tienen que practicar formas adecuadas de atender al administrado y mejorar los servicios a la medida del cliente.

Asimismo, (Vargas Quiñones, 2007), destaca que potenciar la atención a los diferentes procesos desde el inicio de las fases de la cadena de servicio, es necesario para asegurar la calidad, y que en definitiva, busca lograr la satisfacción del cliente.

También es muy importante tener claras las reglas en el liderazgo, y como se mencionó anteriormente, es un equipo exitoso y una cultura de trabajo que nos lleva al éxito. También es importante resaltar a lo que se refieren los autores (Aldana de Vega, 2011) cuando hablan de calidad, que se basa en la planificación para organizar y configurar los grupos de trabajo.

Es importante destacar lo que señalan los autores (Aldana de Vega, 2011):

La calidad es la interacción entre la forma de pensar de la empresa y los procesos que se gestionan en ella diariamente y la búsqueda constante de la perfección en todas y cada una de las personas que la componen con el objetivo de transformar la sociedad, entender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes implicadas. Esto se

hace con la intención de satisfacer a las partes involucradas, transformar la sociedad y entender las necesidades del entorno.

2.2.6. La satisfacción es la calidad total.

Es un estilo de gestión que aprovecha los esfuerzos de todos los miembros de la empresa para mejorar continuamente, lo que da lugar a consumidores satisfechos con el servicio que reciben. El objetivo es superar constantemente las expectativas de los clientes.

Esto significa que los trabajadores de la empresa, los clientes y otras partes interesadas, pueden beneficiarse de un método estándar de hacer las cosas que se aplica en todos los niveles de la empresa.

Se necesita que esta clase de organizaciones, tengan definidas ciertas propiedades importantes en la calidad de servicio que presta.

Perspectiva a extenso plazo: Calidad total del servicio y atención al comprador involucra transformaciones y, más que nada, trabajo de cada individuo implicada en la firma y dirigida hacia el consumidor. Habitualmente sus resultados no son inmediatos. Se necesita persistir en la era, para poder hacer el triunfo anhelado por medio de arreglar las malas reacciones, para ejercer los procesos de calidad y los estudios de retorno que medirán la satisfacción de nuestros propios clientes.

Compromiso de la alta Gerencia: Se trata de una necesidad evidente, ya que la propuesta abarca a toda la empresa y, por tanto, requiere la ayuda de la Alta Dirección. Para lograr la satisfacción del cliente a través de la calidad, la alta dirección no sólo debe estar presente, sino que debe tomar la iniciativa y predicar con el ejemplo.

Gestión participativa: La recogida y el análisis de datos, así como la producción y el debate de ideas, son ejemplos de esta asociación. Todos los miembros del grupo son necesarios para que funcione.

Trabajo en grupo: Es esencial trabajar juntos para resolver los problemas y mejorar los procedimientos, ya que la satisfacción depende de una serie de factores. Como resultado de un esfuerzo bien coordinado, será posible identificar las causas fundamentales de los errores y fallos en una organización, y aplicar las mejoras necesarias.

2.2.7. Las Buenas Prácticas de Gestión.

Las ideas que subyacen a las buenas prácticas existen desde hace mucho tiempo, por lo que esta investigación parte de algunas definiciones diferentes. Hay varias ideas centrales que se incorporan en cada una de estas definiciones, aunque en distintos grados de explicitación, como la medición, la comparación, el reconocimiento de las mejores prácticas, la utilización y la optimización.

Spendolini (1992), se han descubierto 49 definiciones de Benchmarking o prácticas de gestión excelentes. Dado que su número ha ido creciendo, es posible que exponer algunas de ellas sea de interés.

Aunque la frase ha sufrido una cierta evolución, ha conseguido mantener su significado más genérico al tiempo que ha ampliado el espectro de alusiones que puede hacer. Se han elegido varias definiciones escritas por diversos autores, con el objetivo de ofrecer una visión adecuada del tema en secuencia cronológica.

Según Spendolini (1992), la definición de Benchmarking es la siguiente "...un procedimiento continuo y sistemático para evaluar bienes, servicios y empresas o procesos de trabajo que se reconocen como mejores prácticas, con el propósito de optimizar la organización" (Spendolini, 1992, págs. 10,11).

Anand (2018), tras realizar una investigación sobre diversas definiciones, la describe como lo siguiente "... un estudio constante de las tácticas, funcionalidades, procesos, productos o servicios,

rendimientos, etc. comparados dentro o entre las mejores empresas de su tipo, obteniendo información a partir de los procedimientos de recogida de datos, con el fin de evaluar los estándares recientes de la empresa y a partir de ahí guiarlos para lograr su propio proceso de optimización mediante la implementación de cambios con respecto al grado fount” (Anand, 2008, pág. 259).

De acuerdo con la descripción anterior, el benchmarking es un método utilizado para mejorar todos los aspectos de una empresa, desde sus tácticas hasta sus resultados y servicios, mediante la identificación de la funcionalidad y el entorno en el que se utiliza este enfoque.

Entre las propiedades que implican las definiciones anteriores, está el carácter del proceso de las buenas prácticas, como un plan que no se utiliza una sola vez y para una sola vez; es sistemático, por lo que está organizado y planificado, y por lo tanto requiere la continuación de algunas etapas en su aplicación; un sistema de recopilación de datos utiliza varios procedimientos porque es riguroso para recoger datos sobre la o para determinar su aplicabilidad, compare la información con la organización o centro que planea implementar la buena práctica. A continuación, determine si la información es compatible o no con la cultura y las propiedades de la organización que planea aplicar la buena práctica, y realice los ajustes necesarios si resulta crítico para la idiosincrasia.

2.2.8. Importancia de las Buenas Prácticas de Gestión.

Como se verá en la siguiente sección, la importancia de los procedimientos empresariales sólidos, o de esta herramienta, se ha ido ampliando constantemente a lo largo del tiempo en una amplia gama de industrias y campos, incluida la educación, y se espera que esta tendencia continúe. Hasta tal punto que no sólo existe una gran cantidad de material escrito sobre el tema, sino que también hay revistas que se

dedican específicamente a él. Una de estas revistas es Benchmarking: An international Journal, que es una necesidad absoluta para quienes deseen profundizar y conocer los avances relevantes que se están produciendo en este ámbito.

Además, hay centros que se dedican exclusivamente a este tema, como el Centren International Education Benchmarking. También hay organizaciones y administraciones mundiales que se centran en este tema, así como una cantidad importante de literatura que se dedica a campos concretos, sobre todo a la educación, y que pone de relieve métodos eficaces para la sociedad académica o profesional. Todo esto demuestra por qué las empresas y los profesionales deberían prestar atención a este tema ahora mismo.

Para Kempner (1993), las buenas prácticas de administración o el benchmarking es afín al proceso de aprendizaje humano y se ha descrito como un procedimiento de enseñar a una organización, cómo aprender que aspira contestar a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se permanecen realizando las cosas comparado con otros?
- ¿Cómo de buenos deseamos ser?
- ¿Quién es el que lo hace mejor?
- ¿Cómo lo realizan ellos?
- ¿Cómo tenemos la posibilidad de adaptar cual ellos realizan a nuestra institución?
- ¿Cómo tenemos la posibilidad de ser mejor que los mejores?

Estas cuestiones presentan la raíz de esta táctica que pide ver hacia otras empresas, en especial a las que se dedican a la misma actividad, intentar equiparar su manejo, cómo trabajan en sus varios departamentos, qué tácticas usan que les hace ser superiores que lo

demás, o sea, pide buscar, examinar, valorar y equiparar para adoptar esta práctica que dejará ser superiores.

2.2.9. Las Buenas Prácticas de gestión y los recursos humanos.

Las buenas prácticas y los recursos humanos, siempre ha mantenido su inspiración y relación en las ciencias humanas y sociales, en su manera de producir conocimiento y de generar marcos teóricos propios.

Según Chiavenato (2000), la definición de recursos humanos es la capacidad de mantener la productividad, la eficiencia y la eficacia de la empresa mediante el uso adecuado de sus recursos humanos.

Las personas de una organización y las relaciones entre ellas son el centro de atención de la gestión de los recursos humanos, junto con el establecimiento y mantenimiento de un entorno de trabajo agradable, la mejora de las habilidades y capacidades de los trabajadores y la promoción del crecimiento continuo del individuo y la organización (Chiavenato 2000), pág. 54.

Los términos "recursos humanos", "factor humano" y "capital humano" son todos ellos diversos apelativos para la misma cosa, que es simplemente los individuos que trabajan en una organización. La gestión de las personas, según Gen y Berbel (2007), representa el principal reto para las organizaciones en el pasado, en el presente y en el futuro. Argumentan que esto se debe a que las organizaciones necesitan conocer su capital humano, incluyendo qué cualidades y competencias tienen y pueden alcanzar las personas y los equipos, qué intereses y potencialidades poseen y aportan, cómo debe diseñarse y configurarse el puesto o los puestos de trabajo para garantizar un confort y un clima que facilite un rendimiento excelente, qué perfiles de

trabajadores deben promocionarse, componentes ideales que son de importancia crítica en el proceso de desarrollo de prácticas eficaces.

Alfonso (1995), Defiende un modelo de gestión administrativa basada en la calidad y asegúrala controlando de modo sistemático todos los problemas que influyen en su logro se tiene que romper paradigmas en la organización con buen liderazgo y con un buen estudio de los clientes para ir satisfaciendo cada vez más sus necesidades y expectativas Leboyer (2000), pág. 28 señala que el futuro de cualquier empresa depende de la calidad de su gente.

La gestión administrativa, según, Hurtado Cuartas (2008) pág. 120, es una disciplina esencial y global centrada en la creación de procesos cuya disciplina recoge información que incluye principios científicos, ideas, conceptos y muchos otros aspectos.

Los Profesionales e Ingenieros que pueden poner en práctica sus habilidades en una empresa son esenciales para una buena administración. La administración es un proceso que consta de una serie de etapas o fases secuenciales que se enlazan y crean un todo integrado.

Las personas que trabajan para la misma organización, incluidos los Directivos y otros trabajadores, son fundamentales para el éxito de la empresa porque están implicados en sus objetivos. La mayor parte del éxito de la empresa puede atribuirse a la calidad de su planilla, la autenticidad de su entorno de trabajo y la motivación positiva de sus empleados.

2.3. Dimensiones de las Buenas Prácticas de Gestión

Dimensión 1: Liderazgo.

El liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Los individuos dirigentes desarrollan la tarea, perspectiva, valores y principios éticos y trabajan como modelo de alusión en una cultura de Excelencia.

La teoría del liderazgo a partir del inicio de la historia, hasta esta época, ha tratado de detectar los aspectos, propiedades y estilos de los dirigentes este tiene su soporte en la teoría de los aspectos que distinguen a los dirigentes de quienes no lo son analizando sus cualidades y propiedades particulares.

A partir de la década de 1930, se buscan atributos particulares, sociales, físicos o intelectuales que describan y distingan a los dirigentes de los otros (Robbins 2007) y su motivo en las empresas desarrollan una tarea y otros valores que les posibilita manifestar su compromiso y ejercer un liderazgo efectivo, de forma que los individuos dirigentes se impliquen activamente en las ocupaciones de optimización y, paralelamente, sirvan de modelo de alusión estimulando a los individuos de su organización.

Tendrá que demostrarse que la efectividad del comportamiento de los individuos dirigentes está revisada con el propósito de emprender ocupaciones de aprendizaje para la optimización continua, componente fundamental en la buena de administración.

Dimensión 2: Política y Estrategia.

Se entiende como política: Los planes, prácticas, criterios elegidos para conseguir un objetivo de culminado y la táctica al grupo de actividades encaminadas a conseguir lo perseguido.

La política es como el objetivo macro, sin embargo, las tácticas son las maneras de llegar a llevar a cabo con dicha política.

Una política necesita precisamente de un grupo de tácticas para ser alcanzada, de lo opuesto, la política no dejará de ser letra muerta. La política y táctica se fundamenta en las necesidades y expectativas recientes y futuras de los conjuntos de interés.

Se apoya en lo cual una organización hace para detectar y anticiparse a las necesidades y expectativas de los equipos de interés, conocer los mercados

en los cuales opera y contar con datos sobre las ocupaciones de la competencia como etapa previa a la formulación de su política y su táctica.

Dimensión 3: Personal

El término de persona es un criterio primordialmente filosófico, que expresa la singularidad de cada persona de la especie humana en oposición al criterio filosófico de «naturaleza humana» que expresa lo en teoría común, hay en ellos.

No obstante, en una organización los individuos desarrollan planes, políticas y tácticas de recursos humanos alineados con el personal, para que se sientan implicados en la organización.

Es fundamental recabar de los empleados toda la información viable que mejore las buenas prácticas de administración y la manera de trabajo, usando metodologías organizativas innovadoras, que garanticen la igualdad de oportunidades entre los trabajadores.

Dimensión 4: Alianzas y Recursos

Las alianzas son los pactos de la administración que se realizan fundamentadas en una optimización.

Tiene su motivo en lo cual las organizaciones realizan para planear y gestionar todo lo referente con las alianzas externas. Para eso, las organizaciones, tienen que detectar a las empresas con las que tienen que entablar alianzas clave y estructurar las colaboraciones de manera que agreguen costo a la organización, además, sirven para gestionar recursos económicos y financieros de la organización desarrollando procesos acordes a su política y táctica, permitiendo una explotación eficaz de la tecnología que existe y una identificación y evaluación de las tecnologías alternativas para la organización.

Dimensión 5: Procesos

Diseño y administración sistemática de los procesos. Tiene su motivo en las empresas excelentes que se resaltan por diseñar y desarrollar los procesos necesarios para realizar su política y su táctica, identificando los equipos de interés para todos ellos. Esta clase de empresas, hacen una administración sistemática de los procesos utilizando modelos de alusión o estándares identificados, como son los de administración de la calidad, asimismo, gestionan usando indicadores y fines de rendimiento.

2.4. Valores Públicos.

De acuerdo a la Real Academia de Estudios Españoles, la denominación del “Valor” es el nivel de uso o competencia de algo, para satisfacer una necesidad y bienestar. Suponiendo que "valor es la calidad de los bienes, por la fuerza debe producir una cantidad total de dinero, o algo similar. Es decir que las existencias acerca de los valores son considerados como uno de los resultados sobre la interpretación sobre la utilidad, disposiciones, importancia e interés.

En 1995, el investigador Moore (2013) deduce que el concepto del “Valor Público”, tiene como finalidad de crear “estructuras prácticas que sirva como una guía para la gestión pública”. Se busca reformar el campo tradicional de la gestión pública, basado en la eficiencia y eficacia en línea con los mandatos políticos, teniendo un gerente público con mentalidad de administrador y no un gerente, careciendo claramente de liderazgo en la prestación de servicios.

En esta nueva perspectiva se basa en una filosofía empresarial proactiva e innovadora a la hora de crear valor: “los recursos públicos deben utilizarse para agregar valor, de la misma manera que generan valor en el sector privado”. Es importante suponer que el valor público es más que un simple caso

monetario y debe incluir, en general, beneficios sociales que deben ser reconocidos y valorados por los ciudadanos.

Según Moore (2003) enfatiza que, en una sociedad democrática, las instituciones mejoran las condiciones para que los ciudadanos se vuelvan orgánicos y cultiven colectivamente sus necesidades, y con una dirección general, no solo produzcan resultados en el hogar, pero genera ganancias a un costo a obtener. Además, después de (Moore, 2003), se hizo otra definición, debido a la ambigüedad de los términos y sus diferencias, en cuanto a cómo crear valor común y utilidad en el espacio gubernamental.

Para Begazo Ponce de León (2018), como valores públicos, el gobierno público debe comenzar a elegir las preferencias de los ciudadanos, pero también a aprender de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencias y conocimientos colectivos.

2.4.1. Fuentes del valor público.

Como una de las reglas generales, los principales elementos que debe tener un ciudadano, pertenecen a una de las 03 categorías:

Resultados, Servicio y Confianza. Esto es evidente hasta cierto punto. Sin limitación, proporciona una forma útil de analizar dimensiones de valor común.

2.4.2. Valor creado por los servicios.

La población que se beneficia sobre el uso privado en los servicios públicos, por la misma lógica que los beneficios del consumo propiedad en el sector privado. De esta forma, la satisfacción del usuario es muy importante para el valor público, y es evidente que la satisfacción generalmente se encuentra en servicios que son considerados importantes por los usuarios.

Implícita o explícitamente, y aunque otros factores también son muy importantes, el ciudadano está obligado a hacer una comparación

entre el costo del servicio y el nivel de servicio recibido. Como tal, la satisfacción del usuario es fundamental para los valores públicos, que requieren que los ciudadanos estén enterados y tengan información, influenciados por alguna experiencia de pertenencia al sector privado.

2.4.3. Valor creado por los resultados (impacto).

Estos efectos están directamente asociados con el servicio, en algunos casos confusos o molestos; sin embargo, deben medirse y gestionarse de manera diferente. Esta influencia puede ser compensada por los valores que más espera la sociedad, en relación a su gobernanza, lo que no significa que la sociedad decida o determine cómo debe alcanzar esos valores.

Si pensamos, por ejemplo, en eliminar el desempleo, hablaremos del impacto esperado en la sociedad, la forma en que los gobiernos resuelven los problemas (opciones de políticas públicas) se convierte en su propia virtud o servicio. La decisión que tome el Gobierno y el efecto de esa decisión determinarán el valor agregado, o no, según ocurra.

El Estado siempre está trabajando para centrarse en los resultados, pero no por el resultado genuino, que ahora se considera como una medida que es mejor para quien quiere, porque las actividades o los productos son limitados, se corre el riesgo de distorsión y manipulado. Sin restricciones, determinar el valor a través de la influencia de medidas de resultado objetivas, no es fácil.

2.4.4. Valor creado por la confianza y la legitimidad.

La tercera fuente de valor común es la confianza / legitimidad. La confianza es fundamental en la relación entre la ciudadanía y el Gobierno y que puede estar determinada por tres posiciones generales:

- Con un nivel general de confianza social y capacidad de confiar en las instituciones en general.

- Efectivo con gestión económica y devoluciones de servicios.
- Por la forma en que los políticos y las instituciones políticas actúan ellos mismos.

En los últimos años, esto ha generado la confianza pública en muchas instituciones, incluidos el Ejecutivo, el Parlamento y el Poder Judicial, por lo que ninguna institución pública, está obligada a proporcionar una evaluación de la confianza y la legitimidad. En tales casos, incluso los servicios oficiales y las medidas resultantes, la falta de confianza, pueden efectivamente socavar el valor público. Vivir en un país ordenado, democrático y justo, donde las autoridades cumplen sus promesas y obligaciones, que están relacionadas con la corrección y la transparencia administrativa, ofrece beneficios adicionales que superan la calidad de la política como resultado.

Esto crea un sentido de propiedad, reduce la ira por las acciones del gobierno (legitimidad) y aumenta la confianza en que es probable que el Estado tome las mejores decisiones posibles.

2.4.5 Creación del Valor Público.

El principal modelo de análisis de creación de valor público propuesto por Moore (2013) muestra que para realizar el valor público es necesario: tener apoyo político, es decir, obtener poder y recursos financieros para asegurar el normal funcionamiento del sistema; cuantificar los costos operativos de las políticas públicas, y aclarar los procesos internos que constituyen la esencia de la organización para el desempeño de sus responsabilidades y determinar los factores que pueden lograr excelentes resultados en tres dimensiones.

De la misma forma, Moore (2003), señaló que la creación de valor público, incluye generar el mayor valor posible, para que la población pueda ser gestionada desde la imaginación a partir de los

recursos financieros, humanos, materiales y técnicos existentes en la organización para lograr el propósito especificado por la tarea, y maximizar el valor: Efectividad y Eficiencia. Para crear valor público, los gerentes y gerentes públicos deben responder las siguientes preguntas:

¿Qué tipo de servicio público es éste? -¿Quién será responsable ante quién? -¿Cómo sabemos que lo hemos logrado? Entonces, cuando el gobierno comprenda los deseos de la ciudadanía y determine los beneficios que se deben generar para la sociedad en base a los recursos y poderes otorgados por la misma sociedad, se generará valor público. La legitimidad del gobierno depende del valor creado o de la “bondad” del interés público y del plan de rendición de cuentas que se formule a tal efecto (Moore, 2003) propuso un método para implementar el concepto de valor público, construido en la evaluación de proyectos y el análisis de costo-beneficio, siempre que vayan más allá de las preferencias personales y logren metas colectivas; enfatizando:

- Las prestaciones de servicios;
- Los impactos reales sociales;

El mantenimiento de la confianza y legitimidad de la organización. Sobre esta línea de análisis Coats y Passmore propusieron una dinámica del valor público a través de tres procesos:

Autorizaciones: Procesos por medio del cual, el valor público es legitimado.

Creaciones: Procesos en el que se alcanzan tipos de prestaciones acerca de los servicios, que satisfacen las principales expectativas en el público y que permite la mejora continua.

Medición: El proceso para evaluar si se han completado los objetivos y métricas propuestos. Un proceso final muy importante, luego de

considerar los pasos, permitirá los ajustes necesarios, en el proceso de mejora continua anterior. Desde el punto de vista de la cadena de valor, la creación de valores públicos sigue la lógica, que se muestra en el gráfico a continuación.

Las instituciones públicas con recursos (financieros, humanos, etc.) realizan procesos que permiten la creación de actividades (bienes, servicios, etc.), que se necesitan primero, en la finalidad productiva de las instituciones públicas.

Ya en el ámbito de la sociedad, las actividades creadas, los ingresos del grupo de herederos, ejercen una influencia sobre él, si este es el principal objetivo social de toda la cadena de valor.

Debe quedar claro que la oferta de bienes o servicios públicos es solo una, siempre que no haya reconocimiento por parte del público. Ofrecer bienes o servicios no produce necesariamente valor; pero es necesario.

El valor se crea hasta que la sociedad reconoce un bien o servicio como respuesta a una necesidad o elección, y aprecia la calidad del bien o servicio como respuesta adecuada.

2.3. Marco conceptual

Buenas costumbres

La moralidad y las buenas costumbres, que son términos legales que se utilizan para referirse a una serie de normas sociales que no alteran el orden de la sociedad, preservan la paz y la seguridad, están estrechamente relacionados con otros conceptos éticos y morales, historias como la decencia, la decoración, la dignidad y sobre todo el pudor.

Valores

Aquí surgen los derechos y obligaciones de la ley, que se rigen por el derecho común.

Ley marco

El proceso de modernización de la Gestión Estatal, es la conclusión básica de la adquisición de una mayor eficiencia del aparato estatal, con el fin de prestar atención a la ciudadanía, priorizar y optimizar el uso de los recursos públicos, el objetivo es llegar al Estado:

- a) Por servicio ciudadano.
- b) Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c) Descentralización y desconcentración.
- d) Transparencia en la gestión.
- e) Con servidores públicos legales y reembolsados.
- f) Equilibrio equilibrado.
- d. Confianza.

Confianza significa esperanza y confianza duradera en alguien, entidad o grupo. La llamada "crisis de confianza" se basó en la opinión pública hace unos años y a la fecha, no existe ningún sector público o privado en la sociedad que no coopere en la construcción de este clima.

Clima laboral

Es un entorno de respiración en el que los trabajadores realizan sus diferentes tareas. El concepto se deriva no solo de factores inherentes a la percepción y características de los empleados, sino también a las acciones de la empresa.

Derecho laboral

Es una rama del derecho que, por normas legales, se encarga de regular las relaciones derivadas del trabajo. Es la parte más importante en el centro laboral, de cada individuo

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, lo cual como es sabido corresponde al paradigma positivista, lo que nos permitirá realizar una descripción amplia de los hechos o también denominado como fenómenos, dicha descripción se realiza de las dos variables tanto independiente como variable dependiente del presente estudio, además de ello la investigación es correlacional debido a que se estableció la relación entre las carencias en las buenas Prácticas Laborales y el Valor Público desde el punto de vista jurídico en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma, es menester mencionar que en la presente se identificó las características de la imputación objetiva y su calificación.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) los estudios descriptivos describen situaciones o fenómenos, determinan cómo se producen estas situaciones y además, intentan ilustrar las características básicas de las personas, la sociedad y muchos otros fenómenos dedicados a la investigación analítica, así como los tipos antes mencionados. de investigación debiéndose identificar, medir diferentes aspectos o fenómenos y hacerse por separado para cada

variable de modo que sea posible describir la situación de manera que se espera que se resuelva con éxito.

Del mismo modo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) hace alusión a las investigaciones correlacionales, quien considera que están tienen como objetivo primordial realizar la comparación de las variables que son objetos de estudio es una investigación científica, además de conocer el comportamiento de cada de estas variables que están relacionadas, es menester indicar que en una investigación correlacional siempre se observa la presencia de dos o más variables.

La metodología de investigación es cuantitativa ya que será procesada y medida utilizando estadísticas para recopilar datos y realizar análisis apropiados para responder las preguntas de investigación y probar las hipótesis.

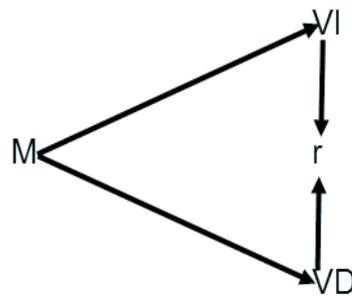
Por su parte Hernández y Baptista (2010) Quien afirma que el método cuantitativo se refiere a la investigación que tiene como objetivo probar hipótesis con expresión estadística o numérica y por lo tanto se basa en la ciencia exacta y se caracteriza por una investigación racional y objetiva. Se basa en todo lo que es factible, observable y comprobable, es decir, el conocimiento de la experiencia debe ser debidamente probado, ya que la experimentación es fundamental en este paradigma y las variables independientes deben manipularse deliberadamente.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, debido a que no se procura maniobrar ninguna de las variables de la investigación, es decir nos basaremos en realizar la observación de la situación o denominado como fenómeno en su naturaleza actual, para que de esta manera podamos analizarlo, del mismo modo es menester mencionar que en el estudio no hay

ningún estímulo a lo que estén expuesto la población de estudio, asimismo la investigación es correlacional debido a que en la investigación se pretende establecer la relación de ambas variables objetos de estudio de la presente.

Para efectos de dar un mejor entendimiento, es esencial citar a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) Se refieren a estudios no experimentales que demuestran que se basan en la no manipulación de variables, pero estos estudios hacen observación de la situación en el contexto de hallazgos naturales para que puedan ser analizados con éxito en el futuro. Del mismo modo indica que en los estudios no experimentales se encuentran relacionados los diseños correlacionales que tienen como finalidad principal de determinar o establecer el grado de relación que tienen las variables que se presentan en una investigación.



M : La muestra para la presente investigación está compuesto por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma.

R : Es la relación de la variable independiente que son las carencias en las buenas Prácticas Laborales y el Valor Público desde el punto de vista jurídico en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma.

VI : La variable independiente son las carencias en las buenas Prácticas Laborales

VD : La variable dependiente es el Valor Público

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La presente Investigación, está constituida de 220 Colaboradores que vienen prestando sus servicios laborales en diferentes áreas, unos son nombrados, otros contratados y finalmente por el CAS.

Es principal mencionar a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), quien muestra que la población en una investigación se forma por un conjunto de explícitos casos que tienen particularidades en común.

3.3.2. Muestra

La muestra está compuesta por 220 colaboradores que vienen prestando sus servicios laborales; debido a que la población o universo es pequeña, se ha constituido que nuestra muestra sea censal, con la misma cantidad del universo. La muestra es global o censal.

Citamos también a (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) los cuales dijeron que las muestras probabilísticas se utilizan con más frecuencia en estudios con un diseño adecuado, y cabe señalar que su finalidad principal es reducir el grado de error estándar tanto como la forma en que se trasladan a la estimación de variables. aclarar que las variables se miden mediante pruebas estadísticas sobre una muestra determinada de las cuales se puede concluir que toda la población de estudio se encuentra en las mismas condiciones que la muestra.

3.4. Técnicas y recolección de datos

Para la recolección de los datos, será necesario utilizar las siguientes técnicas:

La técnica del fichaje, donde se consignará los datos informativos más relevantes que está relacionado con la Bibliografía especializada, como son artículos, libros, tesis, informes.

Se utilizará la técnica de la estadística, mediante una hoja de registro de los datos por medio del programa Excel.

Asimismo, el uso de una entrevista, que será reflejada por un instrumento que se aplicará a los sujetos de las unidades. Esta encuesta estará en función a los problemas generales y específicos planteados, para lo cual se ha formulado las preguntas correspondientes a las que deberán dar respuesta los encuestados.

3.4.1. Entrevista

Se ha realizado una encuesta a 220 personas de la Municipalidad, respecto al Valor Público y las Buenas Prácticas Laborales.

Análisis del registro documental.

Mediante éste, se planteará el análisis teórico doctrinario y casuístico de diversas legislaciones y estudios de investigadores, así como la doctrina y jurisprudencia.

3.4.2. Instrumentos

Los principales instrumentos que utilizaremos en la investigación son:

- Guía de entrevista
- Análisis documental
- Guía de observación

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Respecto al procesamiento de los datos se consignará bajo los programas del Excel Word 22 y del SPSS 22 de la versión, donde se dará resultado a las tablas y gráficos, respectivos, como también la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación de resultados por variables.

La aplicación del Cuestionario, cuyas respuestas fueron dicótomas, el sí y el no, se tomó de manera virtual, en el cual se logró hablar por medio del programa Zoom, en otros casos, se dejó en recepción el instrumento, para que gentilmente, los 220 colaboradores que prestan servicios en las diferentes responsabilidades, pudieran marcar en forma objetiva.

Se aplicó el instrumento en un tiempo prudencial, no hubo ningún tipo de interferencia o manipulación de parte nuestra, pese a que se considera un margen de error del 5% de confianza, por una serie de circunstancias, que algunos de los colaboradores no le dieron la debida importancia, en otros casos, marcarían doble vez.

Tabla N° 2.

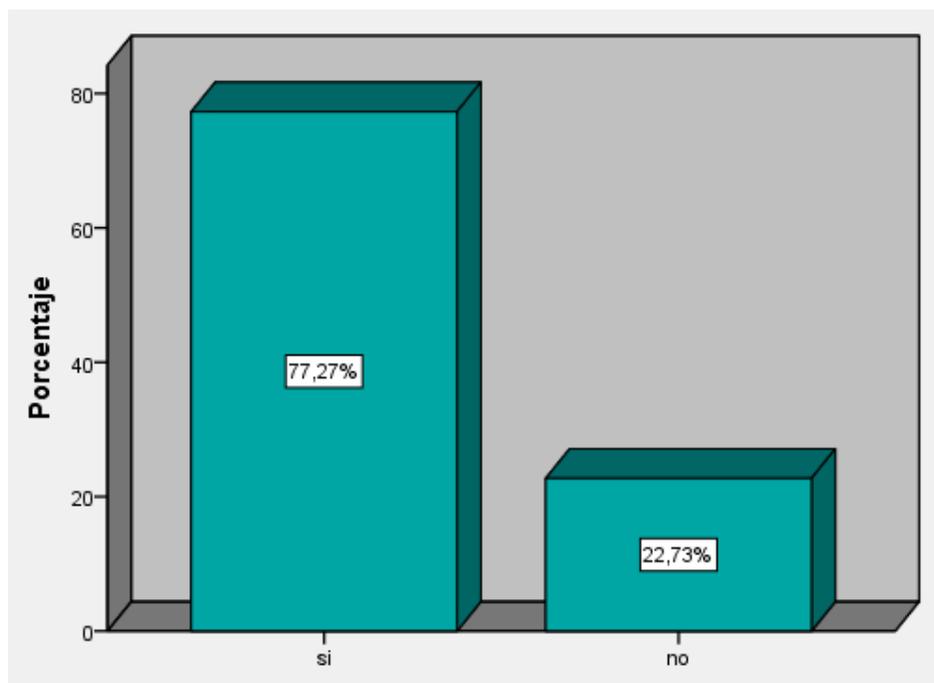
¿Ud. considera que un aspecto importante en las buenas prácticas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al público?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	170	77,3
No	50	22,7
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 1.

¿Ud. considera que un aspecto importante en las buenas prácticas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al público?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto

a la pregunta planteada ¿Ud. considera que un aspecto importante en las buenas prácticas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al público?, la población en estudio con un 77.27% indicó que si y el 22.73% indicó que no.

Tabla N° 3.

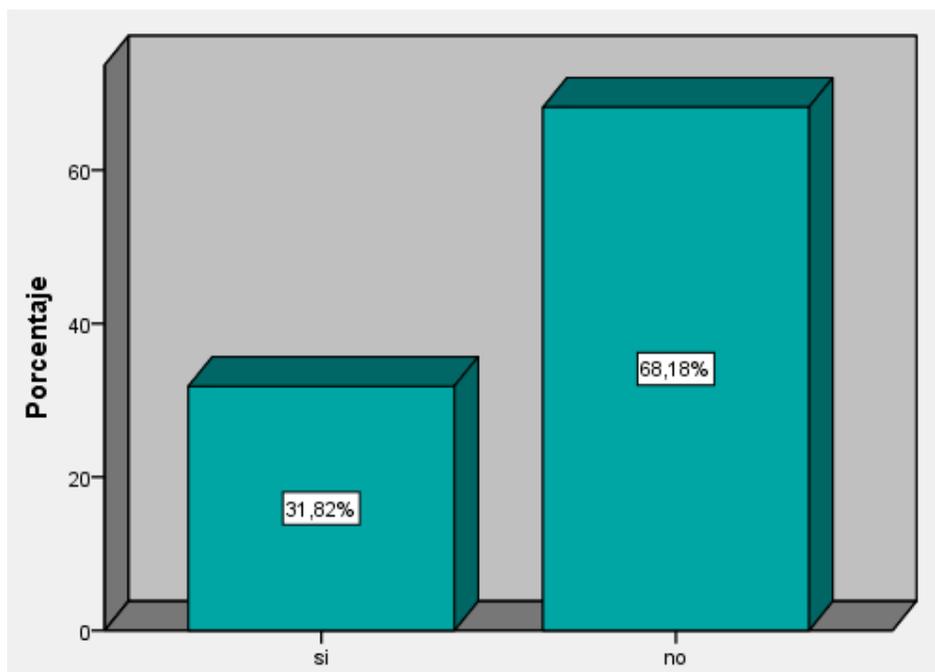
¿Ud. Estima que una buena atención al público es el ABC, de las buenas prácticas laborales?

	Frecuencia	Porcentaje
si	70	31,8
no	150	68,2
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 2.

¿Ud. Estima que una buena atención al público es el ABC, de las buenas prácticas laborales?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Estima que una buena atención al público es el ABC, de las buenas prácticas laborales?, la población en estudio con un 31.82% indicó que sí y el 68.18% indicaron que no.

Tabla N° 4.

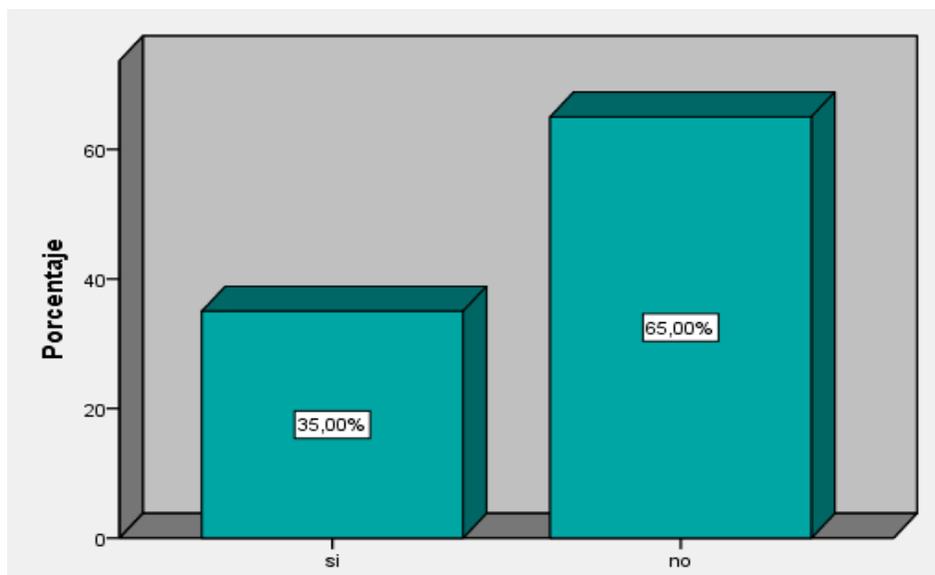
¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se está aplicando una buena práctica laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	77	35,0
No	143	65,0
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 3.

¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se está aplicando una buena práctica laboral?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se está aplicando una buena práctica laboral?, la población en estudio con un 35% indicó que sí y el 65% indicó que no.

Tabla N° 5.

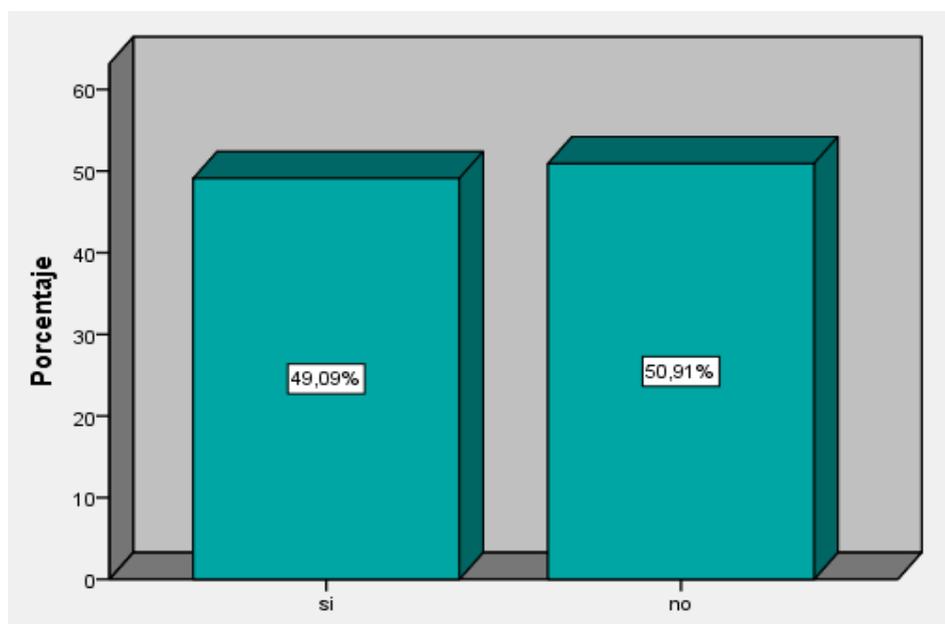
¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la cortesía en trato al público?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	108	49,1
No	112	50,9
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 4.

¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la cortesía en trato al público?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la cortesía en trato al público?, la población en estudio con un 49.09% indicó que sí y el 50.91% indicó que no.

Tabla N° 6.

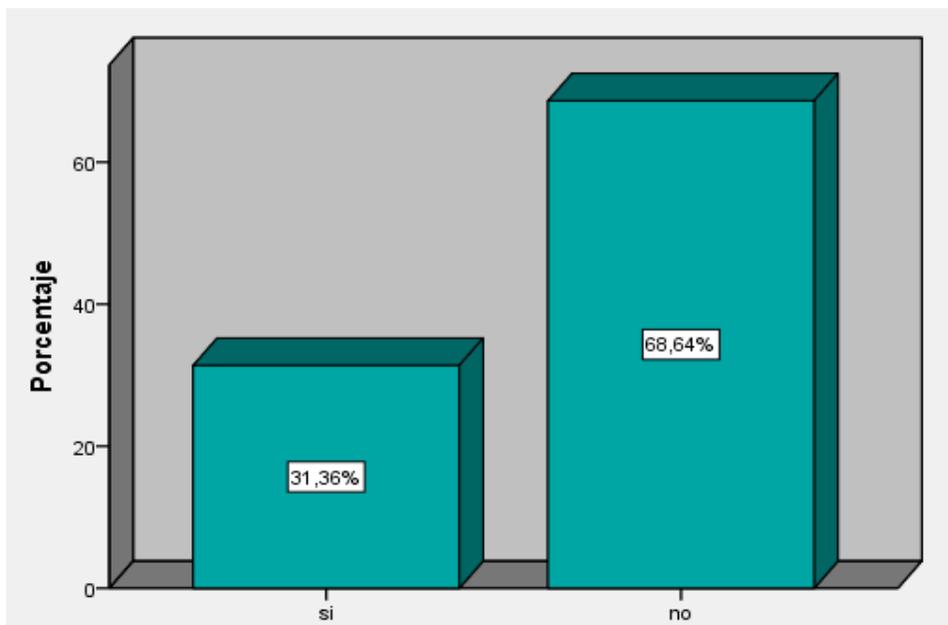
¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la amabilidad en trato al público?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	69	31,4
No	151	68,6
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 5.

¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la amabilidad en trato al público?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la amabilidad en trato al público?, la población en estudio con un 31.36% indicó que sí y el 68.64% indicó que no.

Tabla N° 7.

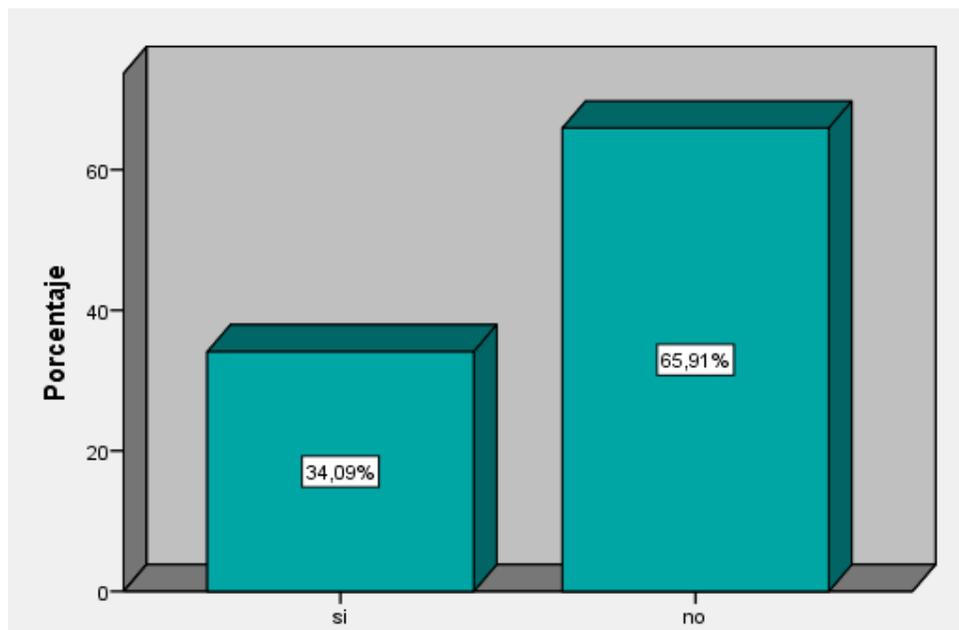
¿Ud. Estima que una expresión en la buena práctica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	75	34,1
No	145	65,9
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 6.

¿Ud. Estima que una expresión en la buena práctica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada, la población en estudio con un 34.09% indicó que sí y el 65.91% indicó que no.

Tabla N° 8.

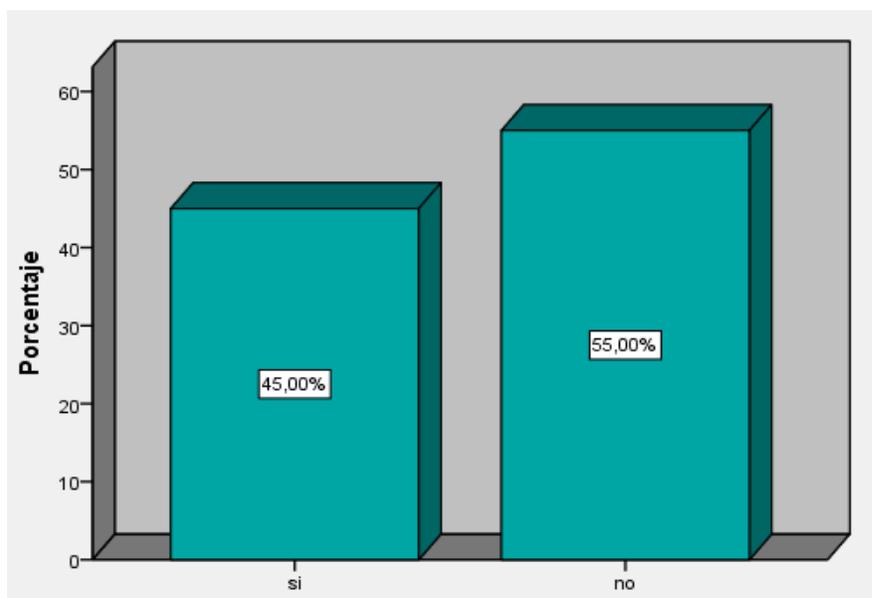
¿Ud. Considera que un aspecto importante donde se trasluce la buena práctica laboral, es que exista celeridad en el trámite que realizan los ciudadanos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	99	45,0
No	121	55,0
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 7.

¿Ud. Considera que un aspecto importante donde se trasluce la buena práctica laboral, es que exista celeridad en el trámite que realizan los ciudadanos?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que un aspecto importante donde se trasluce la buena práctica laboral, es que exista celeridad en el trámite que realizan los ciudadanos?, la población en estudio con un 45% indicó que sí y el 55% que no.

Tabla N° 9.

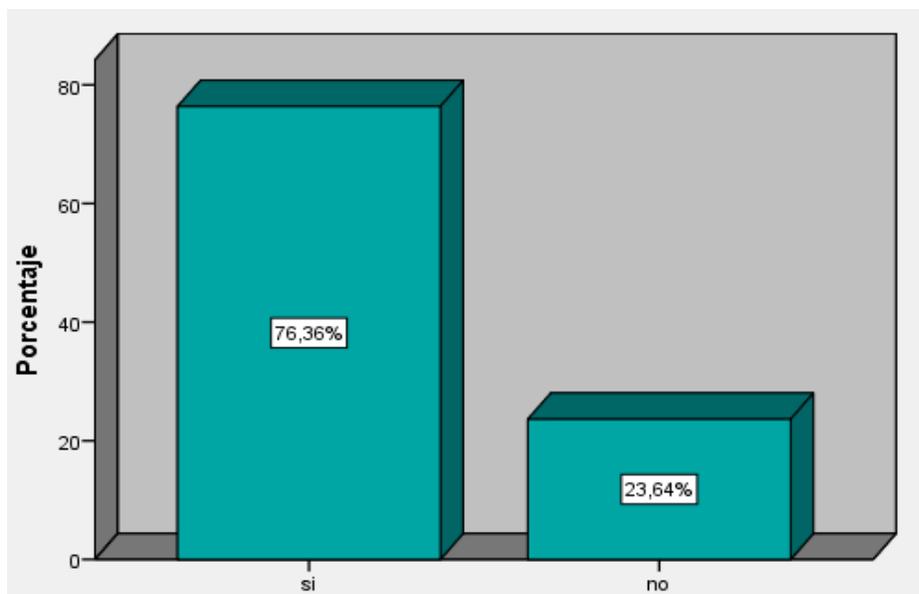
¿Ud. ¿Está de acuerdo que un indicativo que no se está respetando la buena práctica laboral es la modorra en el trámite que realizan los ciudadanos en la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	168	76,4
No	52	23,6
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 8.

¿Ud. ¿Está de acuerdo que un indicativo que no se está respetando la buena práctica laboral es la modorra en el trámite que realizan los ciudadanos en la Municipalidad?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada en la tabla 10, la población en estudio con un 76.36% indicó que sí y el 23.64% indicó que no.

Tabla N° 10.

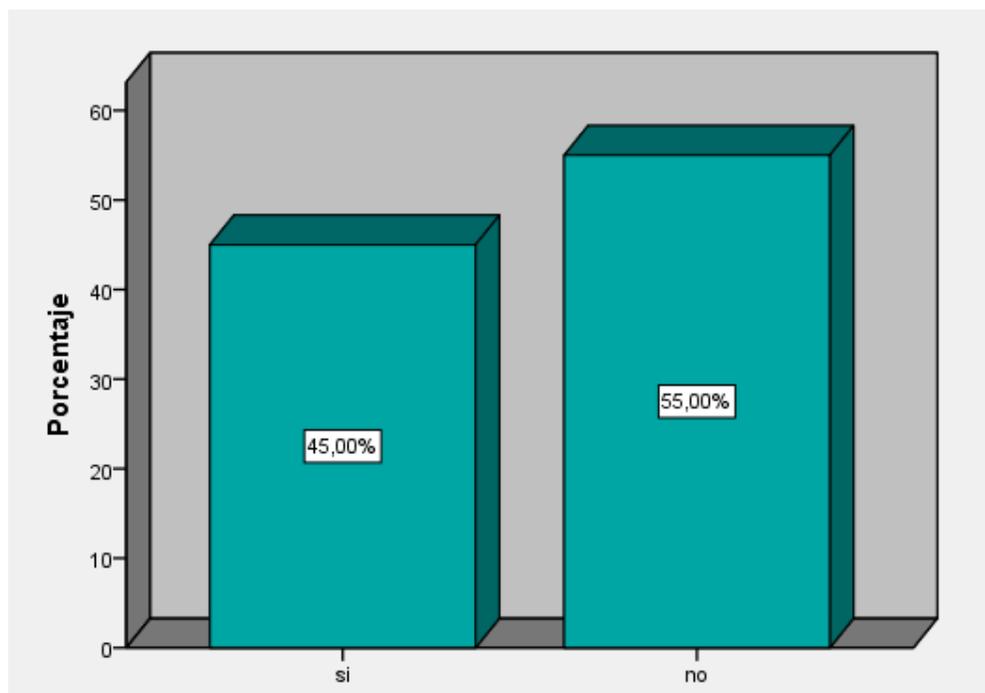
¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas prácticas laborales, es el factor corrupción?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	99	45,0
No	121	55,0
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 9.

¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas prácticas laborales, es el factor corrupción?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas prácticas laborales, es el factor corrupción?, la población en estudio con un 45% indicó que sí y el 55% indicó que no.

Tabla N° 11.

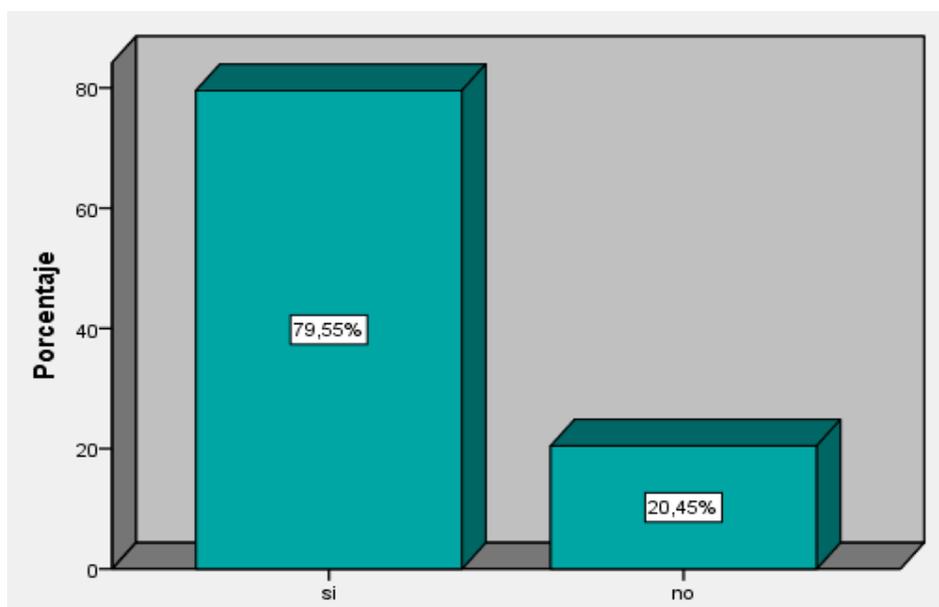
¿Ud. Considera que el valor público es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	175	79,5
No	45	20,5
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 10.

¿Ud. Considera que el valor público es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que el valor público es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?, la población en estudio con un 79.55% indicó que sí y el 20.45% indicó que no.

Tabla N° 12.

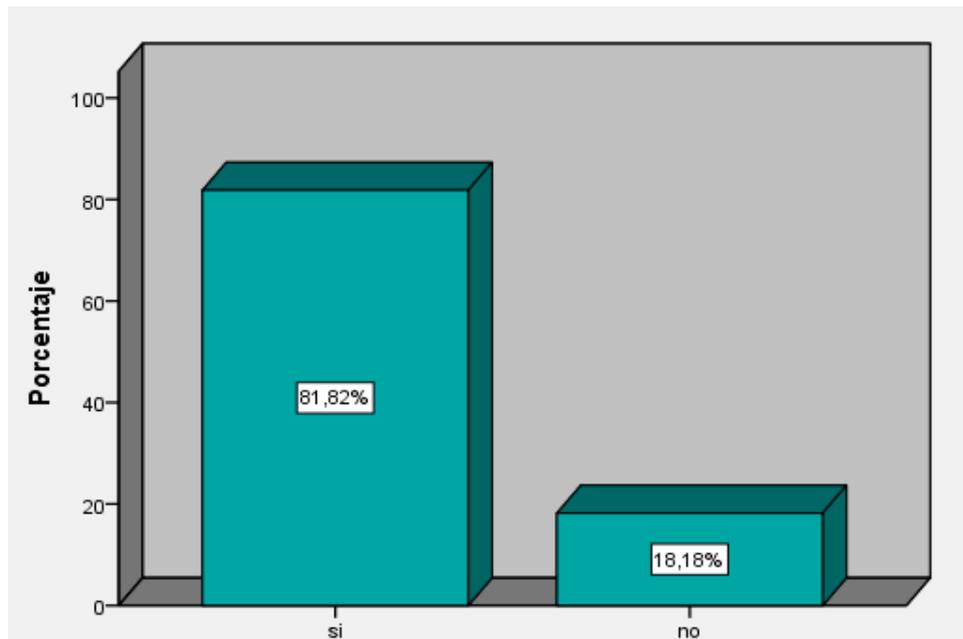
¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	180	81,8
No	40	18,2
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 11.

¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. –

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?, la población en estudio con un 81.82% indicó que sí y el 18.18% indicó que no.

Tabla N° 13.

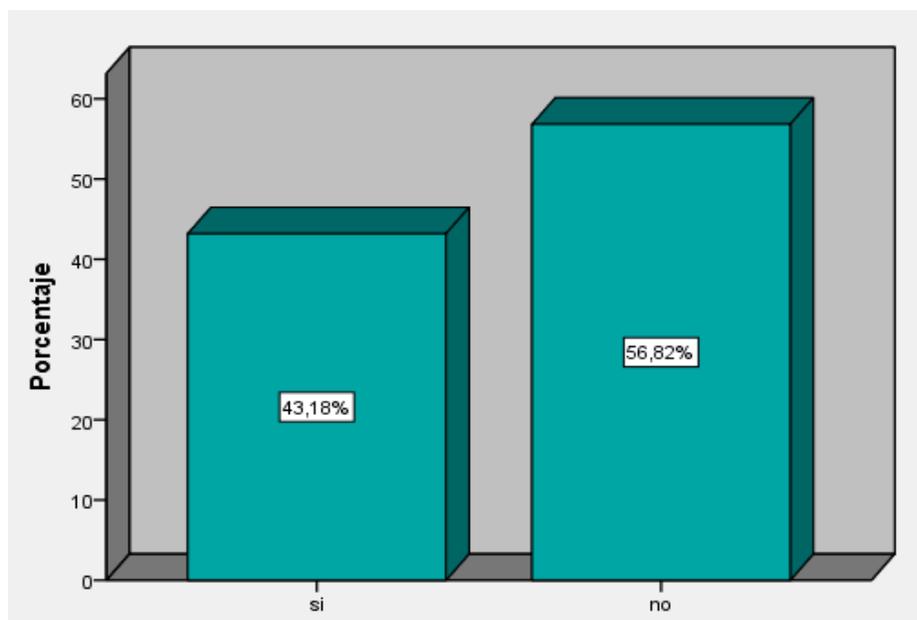
¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	95	43,2
No	125	56,8
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 12.

¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. –

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?, la población en estudio con un 43.18% indicó que sí y el 56.82% indicó que no.

Tabla N° 14.

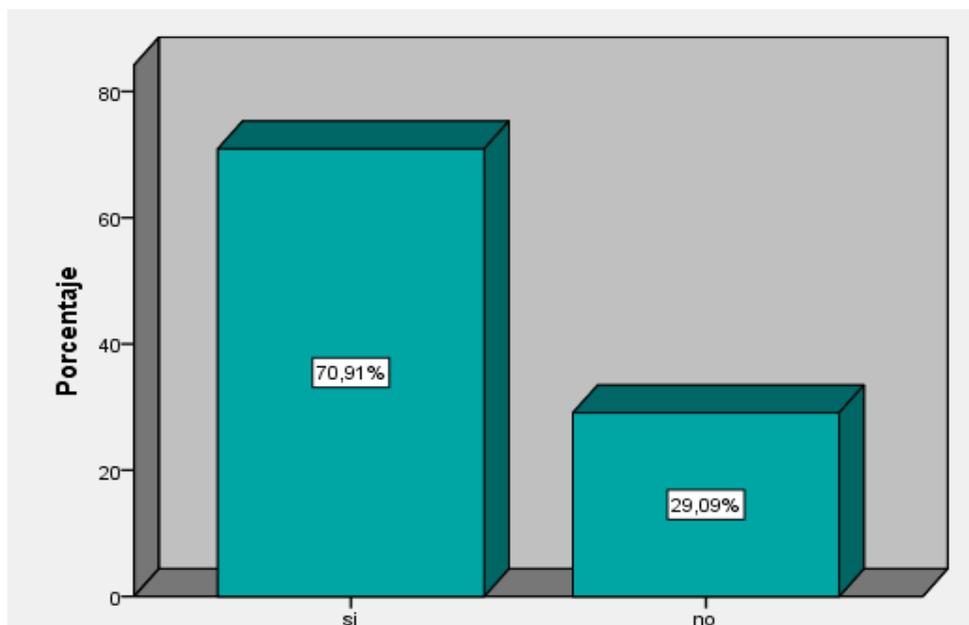
¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	156	70,9
No	64	29,1
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 13.

¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que el valor es crear la confianza y probidad en el trabajo realizado por los trabajadores del Municipio?, la población en estudio con un 70.91% indicó que sí y el 29.09% indicó que no.

Tabla N° 15.

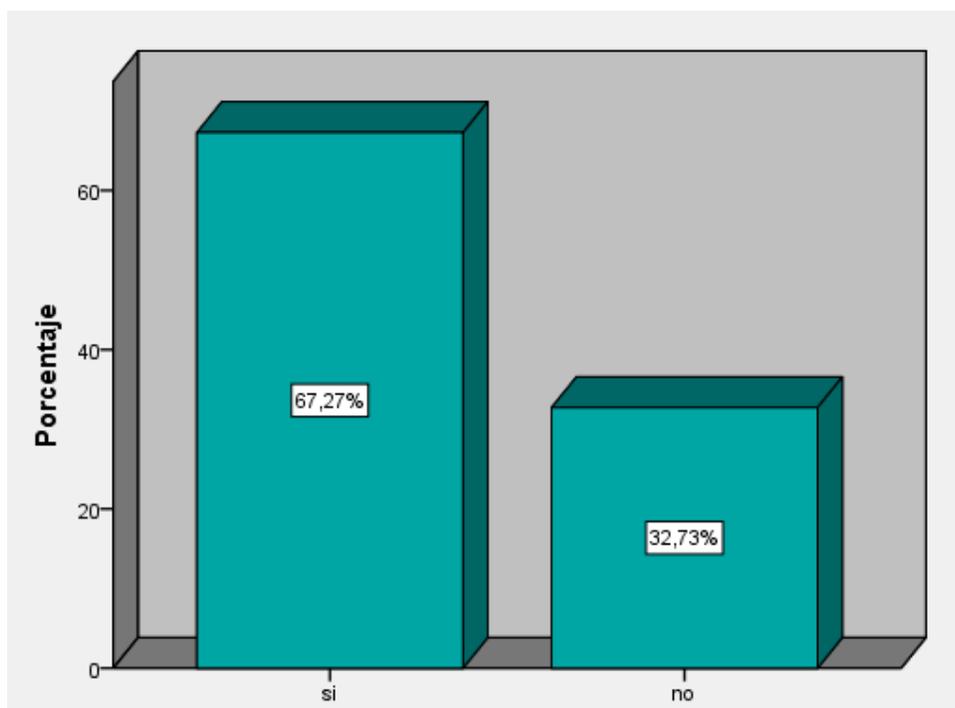
¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	148	67,3
No	72	32,7
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 14.

¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Estima que el valor publico significa honestidad, sinceridad y trabajo eficaz?, la población en estudio con un 67.27% indicó que sí y el 32.73% indicó que no.

Tabla N° 16.

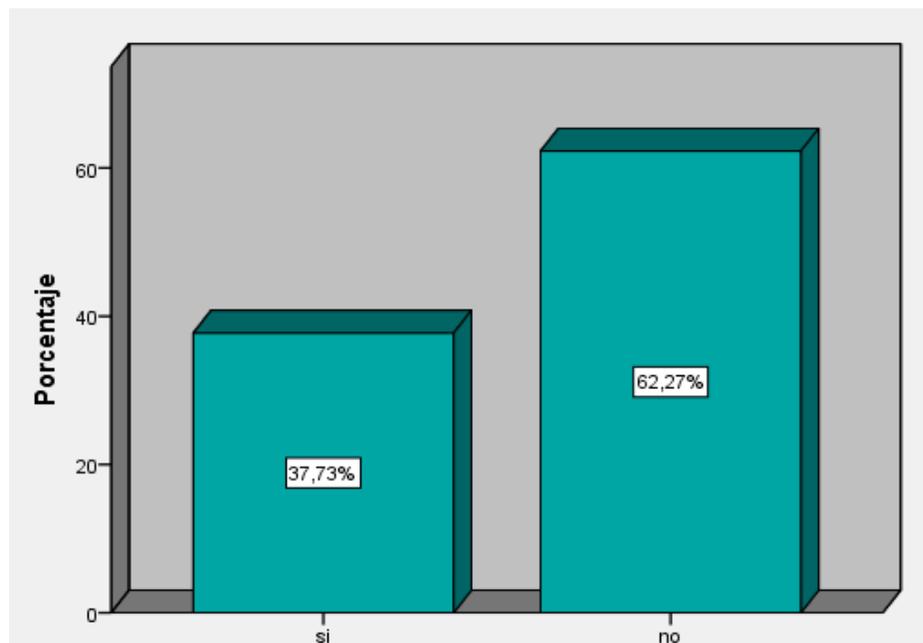
¿Ud. Considera que el valor público es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	83	37,7
No	137	62,3
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 15.

¿Ud. Considera que el valor público es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. - Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que el valor público es de conocimiento de todas las personas que prestan un servicio?, la población en estudio con un 37.73% indicó que sí y el 62.27% indicó que no.

Tabla N° 17.

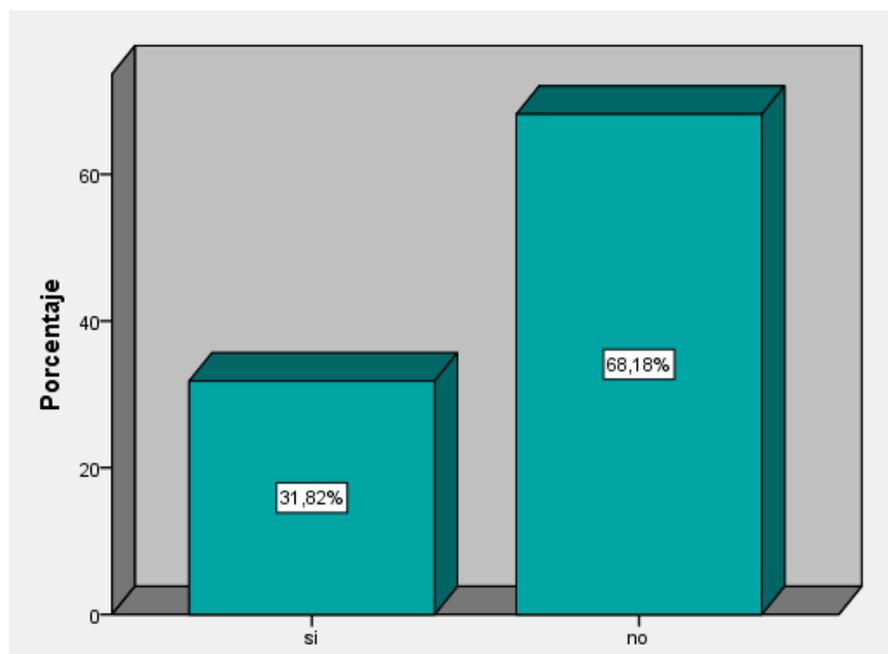
¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas prácticas laborales, es el factor corrupción?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	31,8
No	150	68,2
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 16.

¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas prácticas laborales, es el factor corrupción?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Estima que otro aspecto que incide en forma adversa en las buenas prácticas laborales, es el factor corrupción?, la población en estudio con un 31.82% indicó que sí y el 68.18% indicó que no.

Tabla N° 18.

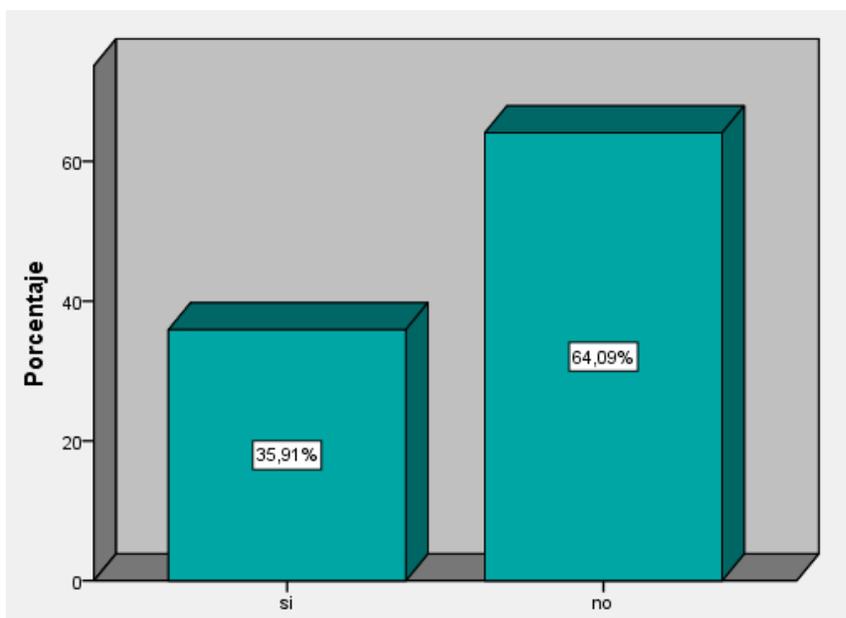
¿Ud. ¿Está de acuerdo que un indicativo que no se está respetando la buena práctica laboral es la modorra en el trámite que realizan los ciudadanos?

	Frecuencia	Porcentaje
si	79	35,9
no	141	64,1
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 17.

¿Ud. ¿Está de acuerdo que un indicativo que no se está respetando la buena práctica laboral es la modorra en el trámite que realizan los ciudadanos?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Está de acuerdo que un indicativo que no se está respetando la buena práctica laboral es la modorra en el trámite que realizan los ciudadanos?, la población en estudio con un 35.91% indicó que sí y el 64.09% que no.

Tabla N° 19.

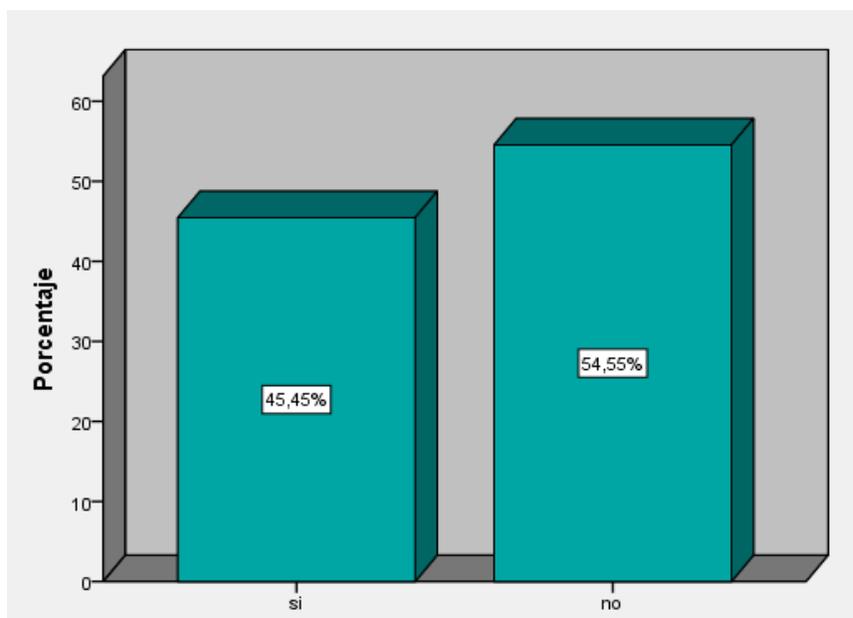
¿Ud. Considera que un aspecto importable donde se trasluce la buena práctica laboral, es que exista celeridad en el trámite que realizan los ciudadanos?

	Frecuencia	Porcentaje
si	100	45,5
no	120	54,5
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 18.

¿Ud. Considera que un aspecto importable donde se trasluce la buena práctica laboral, es que exista celeridad en el trámite que realizan los ciudadanos?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que un aspecto importante donde se trasluce la buena práctica laboral, es que exista celeridad en el trámite que realizan los ciudadanos?, la población en estudio con un 45.45% indicó que sí y el 54.55% que no.

Tabla N° 20.

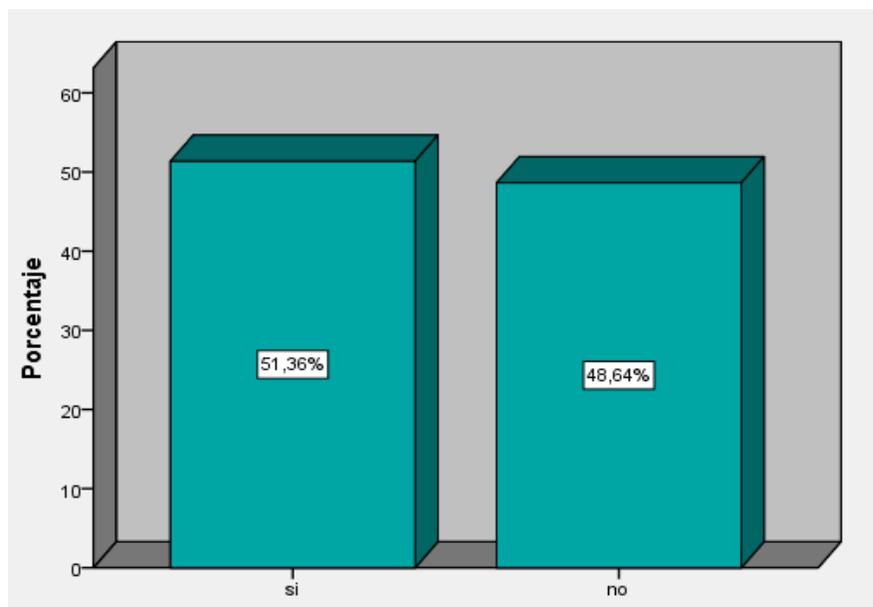
¿Ud. Estima que una expresión en la buena práctica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	113	51,4
No	107	48,6
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 19.

¿Ud. Estima que una expresión en la buena práctica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Estima que una expresión en la buena práctica laboral, es dar una información adecuada del trámite que los ciudadanos realizan en la Municipalidad?, la población en estudio con un 51.36% indicó que sí y el 48.64% indicó que no.

Tabla N° 21.

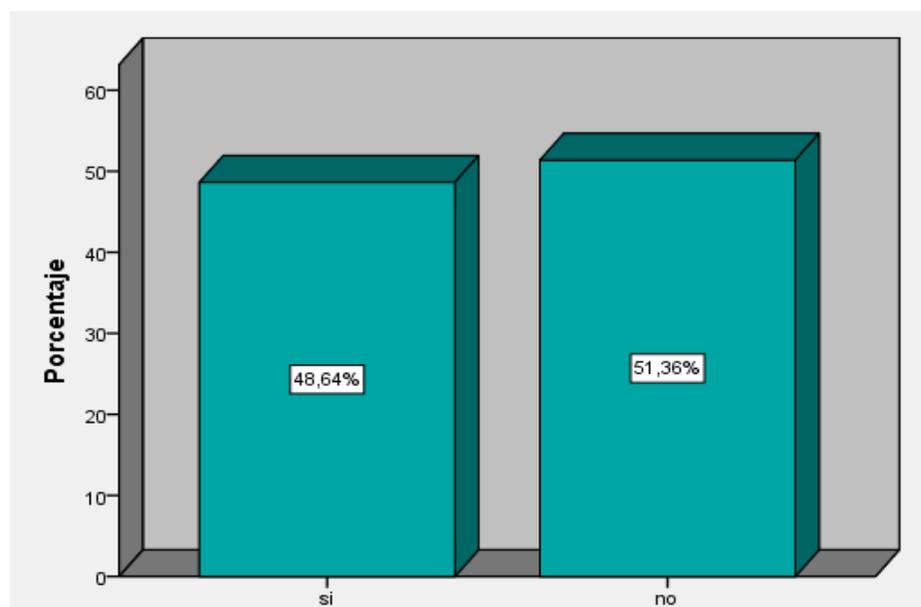
¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la amabilidad en trato al público?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	107	48,6
No	113	51,4
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 20.

¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la amabilidad en trato al público?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la amabilidad en trato al público?, la población en estudio con un 48.64% indicó que sí y el 51.36% indicó que no.

Tabla N° 22.

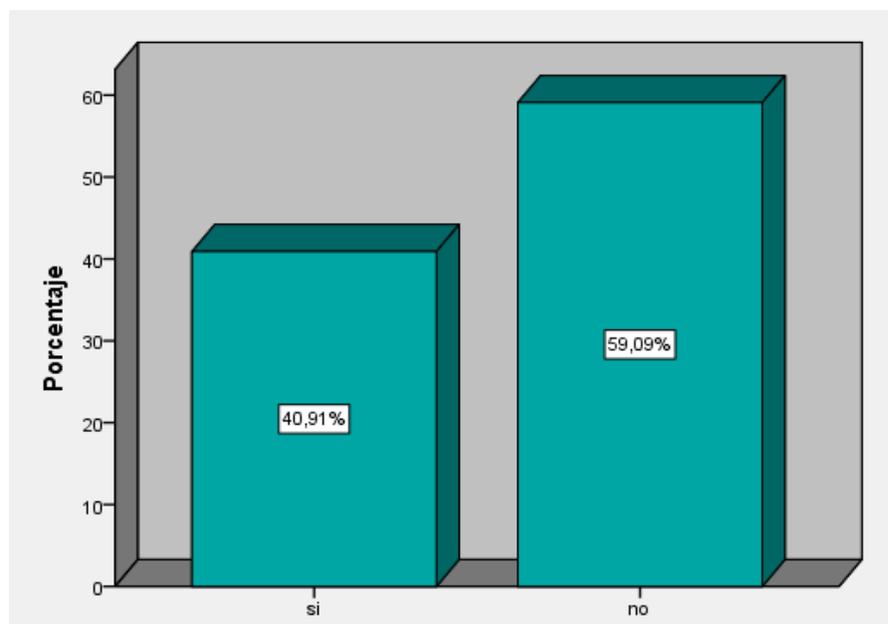
¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la cortesía en trato al público?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	40,9
No	130	59,1
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 21.

¿Ud. ¿Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la cortesía en trato al público?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Está de acuerdo que una forma de manifestación de la buena práctica laboral es la cortesía en trato al público?, la población en estudio con un 40.91% indicó que sí y el 59.09% indicó que no.

Tabla N° 23.

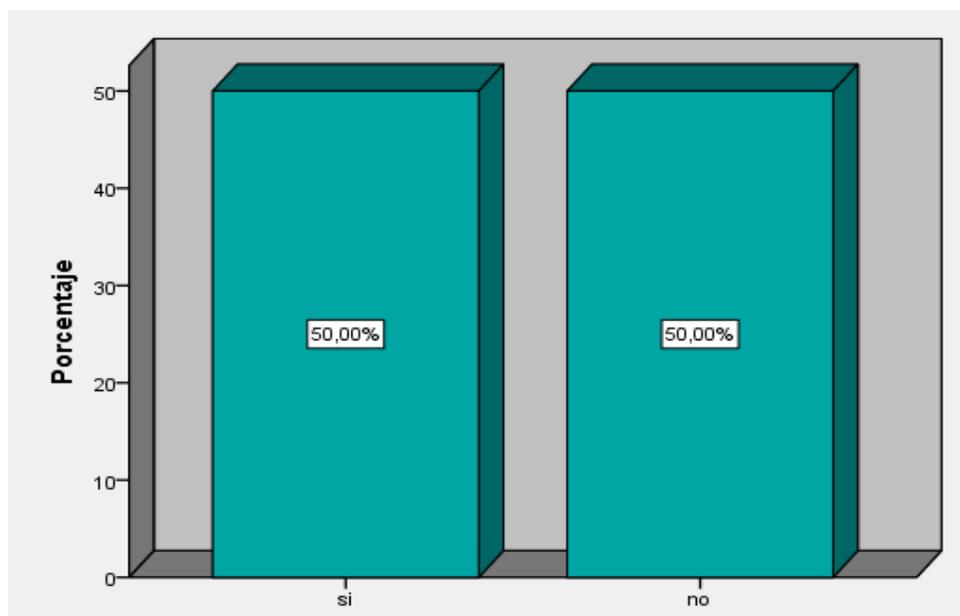
¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se está aplicando una buena práctica laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	50,0
No	110	50,0
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 22.

¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se está aplicando una buena práctica laboral?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que la mala atención es un indicativo que no se está aplicando una buena práctica laboral?, la población en estudio con un 50% indicó que sí y el 50% indicó que no.

Tabla N° 24.

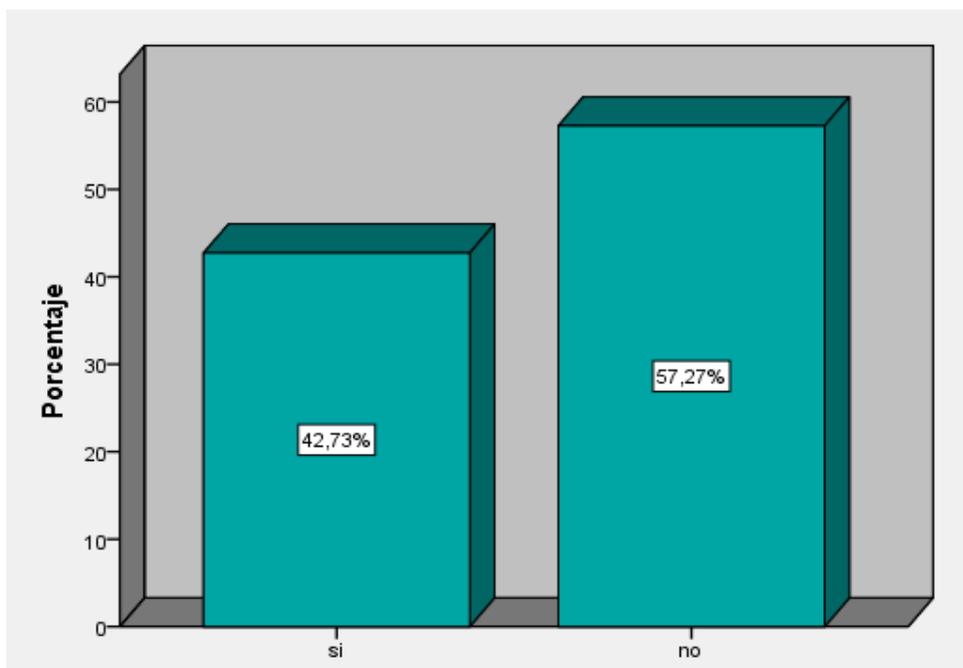
¿Ud. Estima que una buena atención al público es el ABC, de las buenas prácticas laborales?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	94	42,7
No	126	57,3
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 23.

¿Ud. Estima que una buena atención al público es el ABC, de las buenas prácticas laborales?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma-Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Estima que una buena atención al público es el ABC, de las buenas prácticas laborales?, la población en estudio con un 42.73% indicó que sí y el 57.27% indicó que no.

Tabla N° 25.

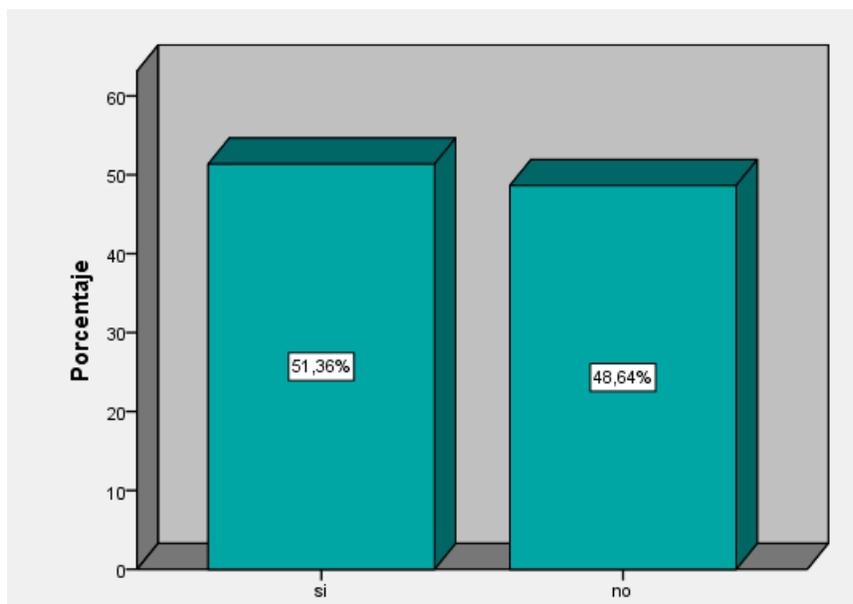
¿Ud. Considera que un aspecto importante en las buenas prácticas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al público?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	113	51,4
No	107	48,6
Total	220	100,0

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Figura N° 24.

¿Ud. Considera que un aspecto importante en las buenas prácticas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al público?



Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación. -

Conforme a los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a efectos de obtener resultados verídicos que coadyuven con la investigación, se tiene que respecto a la pregunta planteada ¿Ud. Considera que un aspecto importante en las buenas prácticas laborales es que el servicio debe ser en un correcto trato en la atención al público?, la población en estudio con un 51.36% indicó que sí y el 48.64% indicó que no.

4.2. Comprobación de hipótesis de la investigación.

Ha : Existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente.

H0 : No existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente.

Tabla N° 26.*Comprobación de las pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1052,469 ^a	121	,000
Razón de verosimilitud	608,685	121	,000
Asociación lineal por lineal	204,273	1	,000
N de casos válidos	220		

a. 133 casillas (92,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: Base de datos colaboradores de la municipalidad distrital de Cayma- Arequipa

Interpretación:

En la presente se tiene una significancia de 0.00, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente.

4.3. Discusión de resultados.

En la presente investigación se tiene que se planteó como objetivo principal determinar relación entre las carencias en las buenas prácticas laborales y el Valor Público desde el punto de vista jurídico en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma año 2020, es así que conforme a la aplicación del instrumentos a efectos de determinar el grado de relación entre las variables de carencias en las buenas prácticas laborales y el valor público, se tiene una significancia de 0.00, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente, toda vez que si bien la Municipalidad cuenta con normativa que contempla la ética profesional, empero, se tiene que la mayoría de los colaboradores que prestan el servicio en la Municipalidad antes indicada, no tienen la idea y la importancia de las Buenas Prácticas laborales que debe llevar un buen funcionario o colaborador, por el contrario, hace caso omiso y se inclina a sus intereses personales, asimismo, se denota que faltan el principio de la ética profesional, donde un colaborador debe demostrar la capacidad de brindar un buen servicio en una entidad, es cierto que, que cada entidad del Estado, posee un control interno e instancias que llevan a cabo procesos sancionadores, en otros términos, cuando un colaborador es hallado en actos de corrupción, por ejemplo, entonces es sancionado, pero esta sanción es administrativa, porque luego, puesto que ante la gravedad del hecho, pasa a las Instancias del poder judicial, a los juzgados penales.

De otro lado, el Valor público está relacionado implícitamente con la transparencia, en el cual compartimos, Aunque hay muchas definiciones diferentes de lo que significa "transparencia" en el sector público, las más comunes son

"especialidad", "conocimiento", "garantía legal", "calidad de organización" o "mecanismos".

Las ventajas y cualidades de la transparencia como herramienta para mejorar y democratizar el poder público, parecen estar ampliamente aceptadas en el ámbito académico y político. “Esto incluye todos los ideales que las personas y los grupos de personas atribuyen a su Estado y a la sociedad, más allá de su bienestar material personal, y que pretenden realizar mediante actos individuales o de grupo, cívicos o políticos” (Bravo, 2015)

Dado que el valor público no puede generarse únicamente a través de la transparencia, es importante recordar que la transparencia por sí sola, no evita la corrupción. Sin embargo, a medida que se disponga de más datos abiertos, las políticas de transparencia no sólo contribuirán al respeto y cumplimiento del derecho de acceso a la información de los ciudadanos, sino también a la generación de mejores políticas públicas sectoriales a un coste mucho menor (Bravo, 2015)

De otro lado, se denota que hay una carencia de un catálogo de las buenas prácticas laborales, donde debe radicar la conciliación y evitar los conflictos entre la administrados y administradores de la gestión pública, motivar de parte de la Municipalidad, el reconocimiento del personal que cumple las Buenas Prácticas Laborales, fomentar la equidad del trabajo, como también desarrollar nuevas metodologías del mismo.

Uno de los ejemplos notorios en que se lleva a cabo las Buenas Prácticas Laborales es en Chile, debido a un estudio realizado por parte Cervantes cuando se hace referencia sobre los convenios de la OIT en la protección de los trabajadores que tiene sus derechos y obligaciones con el Estado, con la sociedad.

De otro lado, deberá haber la existencia de un Código de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa públicas como el caso de la Municipalidad antes mencionada donde se debe analizar Según los últimos informes emitidos por reconocidas organizaciones e instituciones empresariales, el contexto normativo nacional e internacional de España, así como las principales normas de aplicación en materia de igualdad y diversidad, el contexto

corporativo de las empresas públicas como el Ayuntamiento, y los modelos de liderazgo que demanda la sociedad actual.

Otro de los aspectos que da el Valor público, es la confianza que el servidor ofrece frente a la sociedad, sin embargo, se ha registrado una serie de hechos delictivos, mezclado con la corrupción que, al ser identificado este colaborador, que no cumple con las Buenas Prácticas laborales, es tildado como un sujeto negativo y cuestionado de parte de los administrados, quienes elevan sus quejas ante el órgano respectivo, de la Municipalidad.

Según Güemes, el origen de la confianza, no está en los defectos del modelo liberal ni en los problemas de la realidad, más bien, Güemes, cree que para que la desconfianza sea sinónimo de vigilancia, son necesarias personas informadas y educadas con tiempo suficiente para realizar tareas de control y denuncia. Aunque se cumpla la legislación, no hay garantía de que la sociedad ahorre dinero en vigilancia social.

Con un sistema político dedicado a la gobernanza como ejemplo de gestión social, la confianza es importante. La coordinación y la confianza entre los diversos actores son fundamentales para que la gobernanza, se base en el codiseño, la codecisión, la coproducción, la complementariedad y la coevaluación. En ausencia de confianza, no puede imaginarse la cogestión de los asuntos públicos, e incluso si es posible, sólo será episódica o situacional. Mientras los ideales liberales y republicanos se mezclen, intencionadamente o no, en la arquitectura de los sistemas existentes, la confianza institucional y la confianza en el gobierno son esenciales para que nuestros sistemas políticos funcionen correctamente y con eficacia. Asimismo, esto explica por qué las organizaciones internacionales que promueven la democracia liberal, se han interesado cada vez más por incluir la confianza como factor en sus investigaciones en los últimos años (OCDE, 2013 y 2017; OGP, 2017) (Guemes 2018).

Desde nuestro punto de vista, consideramos que estos dos aspectos que están plenamente identificados: Buenas Prácticas Laborales y el Valor Público, se encuentran inmersos en las instituciones públicas del Estado, que se encuentran sujetas a una serie de normas legales que deben ser cumplidas para que la sociedad quede plenamente

satisfecha, quienes se encuentran en la conducción de desarrollar una serie de acciones administrativas deben tener conocimiento de causa para evitar algunos conflictos que pudiera suscitarse entre el servidor y el administrado.

Es el caso de las Municipalidades que, si bien es cierto, que gozan de una autonomía administrativa, económica y política, tal como lo estipula la ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, en el Título III que nos brinda una visión sobre los actos administrativos de las Municipalidades, en el art. 26 nos dice:

“La administración Municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en Principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los Principios de Legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la (Ley N° 27444”. Peruano 2003 p. 234).

Pero al mismo tiempo, por tratarse de una institución pública, también está sujeta a la Ley de Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N 004-2019-JUS, donde los servidores deben llevar a cabo el cumplimiento de los principios, especialmente, los Principios de legalidad y el Debido Procedimiento, donde los administrados gozan de estos derechos, en el caso que ellos perciban, la vulnerabilidad de un acto administrativo, en contra de sus intereses, tienen la potestad de solicitar un procedimiento Sancionador, donde muchas veces no se cumple con el debido procedimiento de acuerdo a ley, lo que hace suponer, que no se le da énfasis, siendo el resultado, un perjuicio contra el administrado.

Pero, para nuestro caso, es que, si realmente estos principios son llevados a cabo de una manera objetiva, en cumplimiento de la ley, como es el caso de las Notificaciones Municipales, que deben poner en conocimiento a los administrados, sobre el estado de sus casos.

Sin embargo, se ha podido percibir, una serie de Quejas por diferentes motivos por parte de los administrados, que hay intereses de por medio de las partes, el soborno, la colusión, que se dan dentro del desarrollo de la administración pública.

Cuando hacemos referencia el término público, es una noción clásica en las discusiones normativas y analíticas dentro de las Ciencias Sociales , pues siempre ha

existido una vertiente social que se ha centrado en la sociedad como un lugar de lo común en la socialización de los espacios y esferas de intercambio comunicacional y de debate, el investigador Rabonicoff (2008) llegó a considerar que la relación entre lo público y lo estatal, donde el público se reduce a lo estatal como una especie de actor privilegiado, tanto como agente de desarrollo como referente de lo común (Estado.- Nación) que orienta los procesos de socialización.

En las investigaciones llevadas a cabo, existe una aproximación teórica, pero que hay una carencia de profundidad, frente a esta problemática que se presentan en las entidades públicas, especialmente en los Gobiernos Locales y precisamente en la Municipalidad Distrital de Cayma, donde no hay una guía que permite concientizar al servidor, sobre las Buenas Prácticas laborales.

Este componente ya viene siendo llevado en la práctica, por parte de las empresas estadounidenses primeramente, seguidamente en la América Latina, en Chile, mientras que en el Perú no existe, se tiene un desconocimiento acerca de un Código de Buenas Prácticas Laborales, la óptica que se desarrollaría es generar la igualdad de género en el ámbito laboral, abordando temas de mejorar las relaciones entre los trabajadores y empleadores, como se trasluce, entre los colaboradores y el Gerente Municipal que establecer las reglas de trabajo.

En los países, como en Chile, la existencia de un código tiene la asesoría del Ministerio de Trabajo y la Dirección Técnica de la OIT.

Pero también compartimos la óptica la OIT (Organización Internacional de Trabajo) cuando hace referencia a las Buenas Prácticas laborales OIT como:

Trabajo productivo que se realiza en circunstancias de libertad, igualdad, seguridad y dignidad; que el trabajo también se beneficia de una compensación adecuada y de apoyo social; y que el trabajo está protegido de acuerdo con los derechos.

Además, la Organización Internacional del Trabajo, define las Buenas Prácticas en las relaciones laborales como "la experiencia de carácter colectivo que, en el marco del respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, puede calificarse de exitosa para asegurar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las empresas, mejorar el nivel de las relaciones internas, garantizar condiciones adecuadas de trabajo

y empleo, y facilitar el aumento". Las Buenas Prácticas en las relaciones laborales podrían entenderse como aquella experiencia de carácter colectivo que, en el marco del respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, puede calificarse como

Sin embargo, en el año 2001, Oscar Ermida Uriarte sustituyó la noción de trabajo productivo por la idea de "trabajo de calidad". Definió el trabajo de calidad como "un trabajo que respeta los derechos de los trabajadores y para los que se conciben medios de protección social".

Con respecto al concepto de "trabajo decente" manejado por La OIT, éste consta esencialmente de los siguientes aspectos:

1. Trabajo productivo y seguro (de calidad)
2. Con respeto a los derechos laborales
3. Con ingresos adecuados
4. Con protección social
5. Con diálogo social, libertad sindical, negociación colectiva y participación.

Por lo tanto, a raíz de lo que implica el concepto anterior, veremos las Buenas Prácticas Laborales como un indicador de trabajo decente.

El Estado, el Régimen Político y/o Gobierno y los Funcionarios, son los tres actores que no deben olvidarse en el crecimiento de la Administración Pública. Por último, es importante recordar a estos tres actores en el desarrollo de la gestión pública. El término "Estado" se refiere al colectivo de individuos que residen en una determinada zona, se rigen por el mismo conjunto de leyes y autoridades, poseen y utilizan recursos compartidos. Son los copropietarios del conjunto de recursos financieros y no financieros, cuya gestión se delega en determinados miembros de la sociedad, concretamente en funcionarios del sector público que han sido elegidos para esta responsabilidad. Hay políticos que son elegidos o designados por el Gobierno y, también hay un grupo de burócratas conocidos como la administración que son más o menos constantes. Hoy en día, en Perú, las frases "Estado", "Gobierno" y "Administración pública" se utilizan a menudo como sinónimos entre sí: "Estado", "Gobierno" y "Administración pública". Es posible que esto no importe ya que los significados de las ideas cambian dependiendo de cuándo y cómo se usen, pero sí

importa porque los significados de los conceptos deben ser interpretados a la luz de la forma de gobierno que existe en la Nación.

En el lenguaje común, cuando se habla de "el gobierno" o "la administración", se suele hacer referencia al Poder Ejecutivo o al nivel nacional de Gobierno, respectivamente. La Constitución Política del Perú, en cambio, especifica que existen tres niveles de gobierno y que la organización del gobierno se basa en la separación de poderes en tres ramas distintas: el Legislativo, el Ejecutivo y el Judicial.

Es una práctica común referirse al Poder Ejecutivo o el Gobierno, cuando se habla de la noción de administración pública. Este poder es el responsable de garantizar el cumplimiento de los objetivos del Estado. En el futuro, asistiremos a la transición hacia el nuevo paradigma de gestión desarrollado. Como resultado, afirmamos que operamos bajo nuestras propias ideas.

Asimismo, la Constitución distingue entre funcionarios (políticos) y trabajadores o servidores del gobierno (de carrera). Otras referencias en los Estatutos al Estado o al Gobierno también podrían dar lugar a malentendidos. Por el momento, es esencial garantizar que haya una clara distinción entre quienes ejercen la autoridad política (el Gobierno) y quienes son responsables del funcionamiento eficaz de los servicios (la administración). Estos últimos desempeñan sus responsabilidades (por lo que se les conoce como funcionarios) de acuerdo con las políticas establecidas por el Gobierno.

Tradicionalmente, la administración se encarga de las responsabilidades de ejecución y evaluación, pero el gobierno también tiene un papel en la formulación de políticas a través de su servicio civil. Todos ellos son funcionarios del sector público (algunos del gobierno, otros de la administración). Además, se incluyen en la definición de gobierno los organismos públicos autónomos, las instituciones, las corporaciones y cualquier otra organización jurídica, que administre recursos públicos al servicio del Estado. Esta definición se basa en los servicios que presta el gobierno. Este es un punto significativo de diferenciación en comparación con el sector privado: mientras que el sector privado es responsable de la gestión de sus propios recursos, el sector público es

responsable de la gestión, total o parcial, de los recursos financieros y no financieros que pertenecen a la sociedad en su conjunto.

Se puede decir que, al igual que la dirección y los empleados de una empresa del sector privado se esfuerzan por generar beneficios para los accionistas de la empresa, el objetivo del Gobierno y la Administración Pública debe ser, satisfacer las necesidades y los intereses de la población nacional, que es la propietaria de los recursos. Esto se debe a que la población es la que realmente se beneficia del uso de esos recursos (véase la figura 1 en la página siguiente). Cualquier otro objetivo sería una violación del mandato, iría más allá del alcance de la autoridad que se le otorgó y constituiría al funcionario tanto ilegítimo como ilegal.

Es inaceptable que un directivo privado de prioridad a sus intereses personales por encima de los de los accionistas de la empresa y que utilice recursos corporativos para ello. Ningún funcionario electo o empleado del gobierno debería trabajar para su beneficio personal, sino para el bien de la sociedad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se llega a la conclusión conforme al objetivo planteado y los resultados obtenidos de la comprobación de hipótesis mediante chi cuadrado se tiene una significancia de 0.00, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe una relación significativa entre las carencias en las buenas prácticas laborales con el Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma de manera eficaz y eficiente, toda vez que si bien la Municipalidad cuenta con normativa que contempla la ética profesional, empero, se tiene que la mayoría de los colaboradores que prestan el servicio en la Municipalidad, no tienen la idea y la importancia de las Buenas Prácticas laborales que debe llevar un buen funcionario o colaborador.

SEGUNDA:

Se determinó que la situación del desenvolvimiento que se viene dando las Buenas prácticas laborales en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Cayma, es regular, debido que no tienen conciencia acerca de la importancia de las Buenas Prácticas Laborales.

TERCERA:

Se determinó que el nivel de conocimiento del Valor Público en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma 2020, en su mayoría de ellos es bajo, ello de conformidad con los resultados que se obtuvieron de la aplicación del instrumento.

CUARTA:

Respecto a la relación de las Buenas Prácticas en la confianza y legitimidad con el Valor Público de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cayma 2020, es casi nula.

5.2. RECOMENDACIONES**PRIMERA:**

Se recomienda a las autoridades competentes de la Municipalidad Distrital de Cayma que establezcan un programa de capacitación a las personas que laboran en la Municipalidad Distrital de Cayma, sobre el manejo de las buenas practica en atención al cliente – administrado, a fin que se mejore la atención a los usuarios.

SEGUNDA:

Se recomienda a la Municipalidad distrital de Cayma, desarrollar talleres de sensibilización acerca de las Buenas Prácticas Laborales en las responsabilidades que debe cumplir cada colaborador que esté acorde con la ética.

TERCERA

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Cayma que los colaboradores deben ser evaluados en forma progresiva y objetiva acerca de las acciones relacionadas con las Buenas Prácticas Laborales y a su vez con el Valor Público.

CUARTA:

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Cayma dar conocer a través de folletos, sobre la importancia de Buenas Prácticas Laborales y el Valor Público a la población, que solicita sus servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso, P. (1995). Diagnóstico Organizativo, Análisis de los Modelos Metodológicos. Guayacán: Editorial Guayacán Centroamericana S.A. Recuperado el 12 de marzo de 2022
- Anand, G. (mayo de 2008). Benchmarking an International Journal. Recuperado el 25 de marzo de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/242349872_Benchmarking_the_benchmarking_models
- Bazan, B., & Robles, Z. (2018). “El control previo y la creación del valor público en las instituciones públicas del Distrito de Yanacancha periodo 2018”. Pasco-Peru: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/645/1/TESIS-BAZAN-ROBLES.pdf>
- Bravo, B. y. (2015). Generación de valor público por medio de la transparencia. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/\\$FILE/barrivas.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/$FILE/barrivas.pdf)
- Ciudadanos al día. (2014). Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://www.ciudadanosaldia.org/que-hacemos/reconocimiento-ciudadano/premio-bpg.html>
- Gonzales, J. M. (2017). Evaluación del Estado de implementación de Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) en Servicios de Alimentación Colectivos de Cuarteles de Carabineros de Chile”. Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/150152>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México.

- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). Selección de la muestra - Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado Cuartas, D. (julio de 2008). Principios de administración. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=1Fp55-1oXv8C&oi=fnd&pg=PA11&dq=Hurtado+\(2008\)+gestion&ots=5sgJWN6T6I&sig=886S8m4y6KZ8qmGRZUyKD1bO7To#v=onepage&q=Hurtado%20\(2008\)%20gestion&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=1Fp55-1oXv8C&oi=fnd&pg=PA11&dq=Hurtado+(2008)+gestion&ots=5sgJWN6T6I&sig=886S8m4y6KZ8qmGRZUyKD1bO7To#v=onepage&q=Hurtado%20(2008)%20gestion&f=false)
- Madrid, M. (2011). Estudio de Buenas Prácticas en los compradores del Sector Público, presentada a la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Peru: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1453>
- Merino, L. (2021). “Buenas prácticas online de comunicación interna durante la pandemia en Perú: el caso de dos empresas de servicios y una empresa industrial”. Lima – Perú: Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15626/Merino-Leon_Buenas-Practicas-Online.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moore, M. (2003). The public Value Scorecard: A Rejoinder and an Alternative to "Strategic Performance Measurement and Management in Non-Profit Organizations" by. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de Robert Kaplan. Documento de trabajo. Harvard University. Kennedy School of Government. Hauser Center for Non-profit Organization: <<http://www.hks.harvard.edu/hauser/PDF_XLS/workingpapers/workingpaper_18.pdf>>
- Vargas Quiñones, M. E. (2007). Calidad en el servicio. Universidad de La Sabana. Recuperado el 23 de marzo de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/69024?page=56> Calidad en el

servicio. Universidad de La Sabana
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/69024?page=56>

Chiavenato., I. (2000). Administración de recursos humanos. Santa Fe de Bogota: Mg
Granw - Hill. Recuperado el 23 de marzo de 2022